Manitoba

Annual Report 2000 - 2001

Consumer and Corporate Affairs

Includes 10% post-consumer waste

102-00106/

Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

The Honourable Peter Liba
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235, Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour, the Annual Report of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 2001.

Respectfully submitted,

Honourable Scott Smith
Minister
Consumer and Corporate Affairs

2001
International Year of Volunteers

Manitoba

Deputy Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

945-3742 (phone)
945-4009 (facsimile)
dmcca@leg.gov.mb.ca (e-mail)

Honourable Scott Smith
Minister
Consumer and Corporate Affairs

Minister:

I am pleased to submit for your approval the Annual Report of the Department of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 2001.

During the year, Manitoba was the first province to introduce protection for consumers purchasing goods and services over the internet. Amendments to *The Consumer Protection Act* and a new Internet Agreements Regulation require the seller to provide the buyer with prescribed information, provide the consumer with the right to cancel in certain circumstances and the right to require a credit card chargeback when the consumer has cancelled under the legislation and not received a refund from the seller.

Amendments to *The Insurance Act* provide enhanced protection for consumers of insurance products through the new requirement for insurance agents, brokers and adjusters to hold errors and omissions insurance.

Service enhancements were implemented in a number of areas. In September, 2000, the Personal Property Registry moved to the Internet, allowing for on-line registration and searches in both English and French, 24 hours a day, seven days a week. The new Registry system was one of only five other jurasdictions in North America to be recognized by the International Association of Corporation Administrators with a 2001 Achievement Award.

The new Residential Tenancies Orders System, implemented in September, 2000, benefits both tenants and landlords through Internet access to information on Orders involving prospective tenants, landlords and residential complexes.

I want to thank all staff for their continued dedication and commitment to service excellence in the work of the Department.

We look forward to finding new ways to increase confidence in the Manitoba marketplace and to continue to improve service to our clients.

Respectfully submitted,

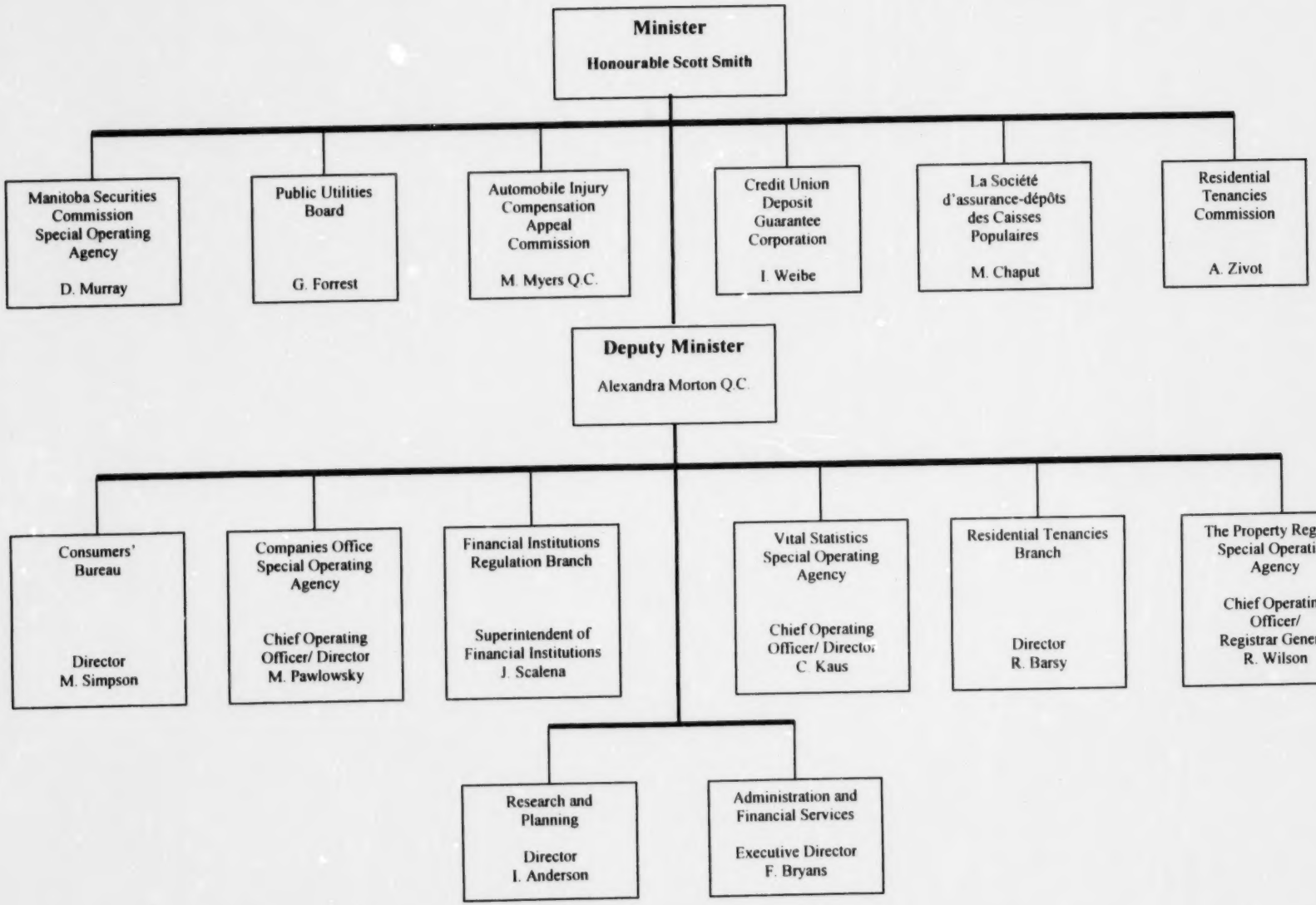
M. Alexandra Morton, Q.C.

Table of Contents

Title	Page
Transmittal from the Deputy Minister	2
Organization Chart	4
Role and Mission Statement	5
Administration and Finance	
Administrative Services	7
Research and Planning	9
Consumer Affairs	
Consumers' Bureau	11
Residential Tenancies Branch	19
Residential Tenancies Commission	25
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	28
Corporate Affairs	
Financial Institutions Regulation Branch	31
Public Utilities Board	40
Special Operating Agencies	
Companies Office	42
Manitoba Securities Commission	45
The Property Registry	52
Vital Statistics	55
Expenditure Summary	58
Revenue Summary	60
Five Year Expenditure and Staffing Summary	61

April 1, 2001

Consumer and Corporate Affairs
Organization Chart



Report Structure

The Annual Report is organized in accordance with the departmental appropriation structure, which reflects the department's authorized votes approved by the Legislative assembly. The Report includes information at the Main and Sub-appropriation levels relating to the department's objectives, actual results achieved, financial performance and variances, and provides a five-year historical table giving the departmental expenditures and staffing. Expenditures and revenue variance explanations previously contained in the Public Accounts of Manitoba are now provided in the Annual Report. The report also includes information on the Special Operating Agencies (SOA's) that form part of the department.

Vision, Mission and Goals

Vision:
A fair, efficient and informed marketplace for businesses and consumers.

Mission:
To foster business and consumer confidence in the marketplace and to administer a regulatory framework that contributes to a competitive Manitoba economy.

Goals:
- Contribute to a dynamic Manitoba economy by creating certainty in the marketplace through the administration of a legal and policy framework within which business, non-profit organizations and consumers can operate
- Assist businesses and consumers in resolving disputes
- Promote and enhance consumer and business knowledge and skills
- Provide quality service and responsible use of fiscal resources and collection of fee and tax revenue
- Anticipate, identify and monitor marketplace issues and recommend appropriate action
- Determine fees for service from utilities
- Maintain registries information for protection of individual and property rights

Legislation Administered

Trade Practices Inquiry Act

Administrative Services
Manitoba Evidence Act – Parts II and III
Professional Home Economists Act

Companies Office
Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies' Lands Act

Consumers' Bureau
Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act
Business Practices Act

Financial Institutions Regulation Branch
Corporations Act – Part 24
Cooperatives Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

Manitoba Securities Commission
Commodity Futures Act
Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

Property Registry
Titles to Certain Lands Act
Condominium Act (sections e, 3 with respect to division of land, 4, 5 with respect to registration requirements 6 and subsection 7(1)
Hudson's Bay Company Land Register Act
Real Property Act
Personal Property Security Act
Registry Act
Revenue Act – Part III (land transfer tax)
Special Survey Act
Surveys Act (Part 1)

Public Utilities Board
City of Winnipeg Act (passenger carrier agreements)
Cemeteries Act
Gas Allocation Act
Greater Winnipeg Gas Distribution Act
Highways Protection Act (Appeals)
Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

Residential Tenancies
Life Leases Act
Residential Tenancies Act
Condominium Act (as it Relates to Tenancies)

Vital Statistics
Vital Statistics Act
Marriage Act
Changes of Name Act
Embalmers and Funeral Directors Act

ADMINISTRATION AND FINANCE

Administrative Services

The purpose of Administrative and Financial Services is to provide support services and centralized coordination of financial, administrative and systems functions for the department, and to:

- provide consultative assistance, reliable advice, accurate legislative and background information, to the Executive and Managers on priority department-wide issues and initiatives.

- review and recommend changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability, efficiency and effectiveness

- provide overall direction for the department's systems/information technology activities

- review and recommend changes in the administration and delivery of branch systems

- provide department comptrollership by ensuring that funds are properly collected, spent and accounted for

Administrative and Financial Services does this by;

- actively participating in the department's decision-making by providing expertise, input and advice, and assisting the department in the effective and efficient use of its resources
- overseeing and assisting the department in the collection of fee and tax revenue
- ensuring accountable and responsible fiscal management
- maintaining and communicating information on government-wide and department-wide policies, providing direction, interpretation, ongoing support and making recommendations to senior management
- licensing commissioners for oaths and notaries public and maintaining a registry of appointments
- coordinating insurance licensing appeal hearings

Administrative and Financial Services administers Parts 2 and 3 of the Manitoba Evidence Act. This is the appointment of Commissioners for Oaths and Notaries Public.

Manitoba Evidence Act	1999/00	2000/01
New Appointments	1,636	1,642
Renewal of Appointments	4,710	4,875
Authentication of Appointments	1,578	1,347

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/01		Estimate 2000/01		Variance	Expl No.
1(c) Administrative Services	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries Other Expenditures	12.78	547.7 142.2	12.78	568.8 161.5	(21.1) (19.3)	
Sub-Total	12.78	689.9		730.3	(40.4)	1
Recoveries		(171.9)		(171.9)	-	
Total Expenditures		518.0		558.4	(40.4)	

Explanation :

1. Vacant position in Systems.

RESEARCH AND PLANNING

Research and Planning provides research and analysis services to the Department.

Activities include:

- investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
- coordinating the development of legislation and other responses to marketplace problems;
- formulating action proposals for submission to Cabinet;
- assessing the need for new or amended legislation;
- reviewing legislation and programs of other jurisdictions;
- data collection and analysis;
- liaising with consumer oriented groups, representatives of the business sector, and government officials; and
- coordinating development of the Department's Business Plan.

In 2000/2001, Research and Planning coordinated the development of an amendment to the Life Leases Regulation of the Life Leases Act to clarify the type and amount of professional liability insurance lawyers, architects and engineers must have if providing services for a life lease complex.

Throughout the year, Research and Planning provided information requested by senior management on a variety of topics including charities endorsement legislation in Canada and the U.S.; franchising; house inspectors; pawnbrokers; platinum vapour injectors; credit card issuer chargeback legislation in the U.S.; the effect of ethanol/gasoline blends on automobile warranties; reverse mortgages; and rental housing vacancy rates.

High prices for gasoline and other motor fuels continued to be a concern during 2000/2001. Research and Planning provided information on related topics such as gasoline prices in Manitoba and other provinces and suggestions for additional issues to be considered by the study conducted by the Conference Board of Canada in 2000/2001 on gasoline pricing in Canada. The Branch also provided information on the final report of the Conference Board.

Research and Planning represents the four western provinces and two territories on the Board of Directors for the Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan (CAMVAP). During the year, the Board amended the Arbitration Agreement and other documents to make them consistent with Quebec law. CAMVAP began operating in Quebec in January 2001. The Board also reviewed the process used by consumers to select CAMVAP arbitrators.

Throughout 2000/2001, Research and Planning coordinated and/or participated in several activities aimed at ensuring that the Department continues to operate efficiently and effectively. Some of these activities included: revising the Department's web site to be consistent with government standards; developing a questionnaire for measuring staff perceptions of a 'respectful workplace'; developing staff recognition policies and guidelines, arranging staff recognition training for managers; and involving staff in anticipating marketplace issues that will arise in the next fiscal year and in proposing strategies for the department to respond to those issues.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/01		**Estimate 2000/01**		**Variance**	**Expl No.**
1(d) Research & Planning	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	3.00	166.4	3.00	167.8	(1.4)	
Other Expenditures		32.1		32.4	(.3)	
Total Expenditures	3.00	198.5	3.00	200.2	(1.7)	

CONSUMER AFFAIRS

CONSUMERS' BUREAU

Functions of the Consumers' Bureau

The Consumers' Bureau provides programs in support of Manitoba consumers and businesses, and:

- Administers the statutes that are the responsibility of the Bureau.
- Licences/registers/grants certifications or authorizations to vendors and individual sellers engaged in direct selling; collection agencies and collectors; hearing aid dealers; charities fundraising in Manitoba; and manufacturers or renovators of stuffed articles.
- Provides a medium for the mediation, investigation and hearing of consumer complaints.
- Takes action as appropriate concerning prosecution of offenders under the Acts administered.
- Identifies problems and issues in the marketplace and make recommendations to amend legislation under its mandate as required.
- Informs and educates consumers, businesses, service groups, consumer groups and student organizations regarding their rights and responsibilities as well as potential risks in the marketplace.
- Consults with other departments, agencies and organizations in Manitoba, Canada and internationally on current issues.

The Consumers' Bureau administers the following Acts:

- *The Business Practices Act*
- *The Consumer Protection Act*
- *The Personal Investigations Act*
- The Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of *The Public Health Act*
- *The Charities Endorsement Act*
- *The Hearing Aid Act*

In the administration of the Acts stated above, the Bureau operates in five main areas:

- Dispute resolution
- Licensing and registration
- Special investigations
- Information/education
- Administration/legislative review

While each program represents a group of activities with a common objective, all staff are involved in all areas. As an example, everyone provides information/education to clients. Similarly, all staff offer input and effort resulting in recommendations to make changes to legislation.

Dispute Resolution

The dispute resolution program provides an important tool in monitoring the marketplace. Problems are often reported to the Consumers' Bureau in the form of a complaint or inquiry. In response, the Bureau mediates complaints involving retail transactions of goods or services, financing contracts, collection practices, advertising, and credit reporting.

Dispute resolution officers consider rights and responsibilities on both sides of transactions as well as relevant legislation when helping the parties to come to an agreement. Dispute resolution may include Bureau assistance to consumers and businesses in making claims against the bonds of licensed vendors or collection agents. This may arise after a business failure.

In addition to legislation administered by the Bureau, officers must have knowledge of other statutes such as *The Garage Keepers Act, The Builders' Liens Act, The Repair Shops Act* and *The Sale of Goods Act*, that may be used in the dispute resolution process.

In 2000/2001, the Consumers' Bureau handled 35,411 telephone inquiries and e-mail inquiries from consumers and businesses requesting assistance. Often, disputes are resolved over the phone or e-mail by Consumers' Bureau staff without necessitating a written complaint submitted to the Bureau. During the same period, 1,572 people came to the Bureau in person to request assistance or to initiate a formal complaint.

The number of complaints registered with the Bureau varies from year to year. In 2000/2001, 1,665* written complaints were received and mediation was provided by consumer services officers. Home improvement complaints and automotive related complaints continued to register the highest numbers during 2000/2001. The Consumers' Bureau has a good record of success in resolving disputes and is striving to maintain a high standard through fair and accurate application of knowledge of contracts, relevant legislation and skill in conflict resolution. The Consumers' Bureau obtained cash settlements or adjustments for consumers totaling $305,161.25.

Consumer services officers handling complaints may identify breaches of consumer protection statutes, unfair business practices in consumer transactions or misleading advertising. Through the dispute resolution process, it is usually possible to bring a business into compliance with legislation.

When compliance is not obtained or where frequent statutory breaches have been identified, referral is made to the special investigation process of the Bureau.

* This total includes 256 complaint files carried over from 1999/2000.

ANALYSIS OF COMPLAINTS

COMPLAINT TYPE	2000/2001	1999/2000
HOME IMPROVEMENTS	270	230
AUTOMOTIVE	269	191
FINANCIAL	231	180
PERSONAL EFFECTS AND SERVICES		
Personal Services	104	54
Hardware and Software	90	63
Mover/Storage	37	30
Personal Improvement	28	39
Personal Effects	24	47
Other[1]	79	72
HOME FURNISHINGS AND ACCESSORIES		
Home Furnishings & Accessories	63	64
Home Entertainment	38	121
Other[2]	60	61
MAIL ORDER & SUBSCRIPTIONS	83	62
TRAVEL	12	26
OTHER		
Charities	54	26
Utilities	48	61
Request for Information	6	30
Other[3]	169	106
TOTAL	1,665	1,463

[1] Includes: professional services, jewelry, dry cleaners, photography, musical instruments/lessons, restaurants, schools.

[2] Includes: appliances, housewares, power tools, carpet cleaning.

[3] Includes: food and drink, entertainment, coupon books, lotteries, prizes, hobby products, towing companies, parking facilities, mobile homes and residential dwellings.

Licensing and Registration

The Consumer Protection Act regulates vendors and direct sellers, collection agents and collectors through licensing and bonding requirements. Under *The Consumer Protection Act,* consumers who enter into contracts as a result of a direct sale have a 10-day cancellation right. There are other cancellation rights of up to one year provided to consumers where vendors have not complied with certain other requirements specified in the Act. Bonds are required under the licensing requirements of the Act for vendors engaged in direct sales and collection agencies. Where companies fail or refuse to honour obligations to consumers, the bonds provide fair and effective recourse.

The Consumers' Bureau administers the Bedding, Upholstered and Stuffed Articles (BUSA) Regulation of *The Public Health Act.* BUSA registrations have steadily increased from 888 in 1997/1998 to 1,124 in 2000/2001. A substantial increase in collectors'(employees of collection agents) registrations has also been recorded from 656 in 1997/98 to 1,428 in 2000/2001.

In 2000/2001, one bond totaling $30,000.00 was forfeited. In addition, a total of $34,103.05 was paid to 17 consumers from bonds which had been forfeited in prior years.

The Consumers' Bureau authorizes charities to solicit funds for charitable purposes under *The Charities Endorsement Act* of Manitoba. During 2000/2001, a review of charities' legislation in Canada and the United States was initiated to respond to concerns regarding fund-raising costs and scams. For the first time in its history, twc charges were laid under *The Charities Endorsement Act* against a charity and its promotional agency for unauthorized fund raising.

Licences, Registrations and Authorizations Applied For

TYPE	2000/2001	1999/2000
Collection Agent	73	54
Vendors	241	197
Direct Seller	2,096	2,742
Hearing Aid Dealers	38	35
Bedding & Upholstery	1,124	986
Collectors	1,428	923
Charities Authorized	248	254
TOTAL:	**5,248**	**5,191**

Special Investigations

A level playing field in the marketplace for consumers and businesses is a goal of the Bureau. The Consumers' Bureau is often successful in obtaining voluntary compliance with its statutes through conciliation. There are instances where investigations of breaches of the various acts are necessary. Following investigation, some matters are referred to the Justice Department for prosecution or other court action as appropriate. This process provides a means to deal with the offences and the offenders. The Crown may also seek redress in court for consumers who have been victimized. As alternatives to prosecution, investigations may result in obtaining assurance of voluntary compliance, orders to freeze assets, or injunctions prohibiting certain actions.

In 2000/2001, a total of 48 charges were laid against individuals and companies for breaches of consumer protection statutes. This included 33 charges of committing an unfair business practice under subsection 33(1) of *The Business Practices Act*, five charges of direct selling without a licence under subsection 75(1) of *The Consumer Protection Act,* eight charges of collecting or attempting to collect without a licence under subsection 76(1) of *The Consumer Protection Act*. As noted, for the first time 2 charges were laid for unauthorized fund raising under *The Charities Endorsement Act.* Both the charity and the professional fund raiser plead guilty to the charge of unauthorized fund raising. Fines of $100.00 were imposed on each count.

Charges dealt with, which included some from previous years, resulted in 14 guilty pleas and fines totaling $230.00 on two charges. At the end of the year, there were 12 charges awaiting sentencing. A total of 14 charges were stayed as a result of plea bargains.

The Special Investigations unit maintains a close working relationship with departments and agencies of all three levels of government. As well, investigations benefit from the ongoing support and exchange of information with Industry Canada, the Winnipeg Police Service, Brandon Police Department, RCMP and Project Phonebusters. The Consumers' Bureau was instrumental in 2000/2001 in identifying a number of possible offenses to other enforcement authorities which resulted in charges under the *Criminal Code* and investigations under the *Competition Act*.

By effective investigations of breaches of statutes and prompt application to the court, the Bureau protects consumers from unfair business practices and ensures a healthier marketplace for businesses to compete fairly.

In 2000/2001, continued participation by federal, provincial and territorial consumer protection authorities in the electronic sharing of information through the Canshare data base resulted in the early identification of a variety of "scams".

Information/Education

The overall goal of this program is to help create more of a balance between the interests of consumers and businesses by educating Manitobans to improve their marketplace skills.

In 2000/2001, the part-time Volunteer Program Manager updated training for nine volunteers to make presentations on marketplace skills to various groups. With the assistance of these volunteers, the Bureau reached 1,359 individuals during the 2000/2001 year. Volunteers provided 44 community presentations. Eighteen seniors' groups participated in presentations called "Senior Power: Protect Yourself", which helps senior consumers recognize and prevent consumer fraud as well as assert themselves as consumers. Eight community groups consisting of new Canadians, young adults and women's groups enjoyed presentations entitled "Cutting Costs" which help consumers make sound consumer decisions and achieve better value for their money. There were 15 community groups who participated in "Consumer Power" presentations and learned about direct sellers, how to make an effective consumer complaint and how to get help for consumer problems. A volunteer also made a presentation to the Victor Mager Job Re-Entry Program with 'credit' being the particular topic.

The Volunteer Program Manager made presentations to Age and Opportunity, ABC's of Fraud Volunteers and to the Faculty of Human Ecology at the University of Manitoba. In addition, during 2000/2001 the Volunteer Program Manager continued to assist new Canadians through the Red River College Language Training Institute, presenting "Consumer Power" workshops. A total of nine presentations were made to an estimated 180 people.

Consumers' Bureau staff provided 18 presentations to a total of 501 Manitobans. There was one presentation on basic rights under the consumer protection legislation administered by the Bureau to the Community Legal Education Association. Presentations were also made to the Manitoba Motor Dealers Association, Consumers Association of Canada, Kiwanis Club, Office of the Public Trustee, Mediation Services, Inc. and various community groups in Winnipeg on consumer protection legislation in Manitoba.

In 2000/2001, the Consumers' Bureau initiated an Aboriginal Outreach Program. This program included presentations to Urban Circle Training Centre, Inc., Kikinamawin Training Centre and Wanipigow School. Bureau staff participated in a radio call-in show called 'Sharing Circle' on Native Communications Inc. (NCI) on two occasions. Bureau officers noted an increase in telephone inquiries from aboriginal clients subsequent to the two presentations on NCI, which will continue in 2001/2002.

The Consumers' Bureau regularly receives calls from the media about specific consumer problems or marketplace issues. In 2000/2001, a total of 47 inquiries were received from the media. Senior Bureau staff participate in television, radio and print interviews in response to media inquiries and utilize these opportunities to communicate information to consumers and businesses about their rights and responsibilities.

Of particular interest to local and national media in 2000/2001 was the introduction by Manitoba of consumer protection for consumers purchasing goods or services over the Internet.

Contacts are maintained and information is exchanged by Bureau staff with the Better Business Bureau, the Direct Sellers Association, the Consumers Association of Canada, the Manitoba Motor Dealers Association, the National Society of Fund Raising Executives, various municipal, provincial and federal government organizations and law enforcement authorities. In 2000/2001, Bureau officers met with the Executive Director of the Canadian Automobile Manufacturers Voluntary Arbitration Program (CAMVAP) to learn about recent changes to that program.

Presentations on consumer protection in e-commerce transactions were provided to Manitoba's Service Quality Partners, Brandon regional home economists and Brandon University business students and the Manitoba Motor Dealers Association. As well, Manitoba continues to actively participate in the work of the federal-provincial-territorial Consumer Measures Committee to address electronic commerce issues, including development of a harmonized template for e-commerce legislation.

The Bureau is pleased with the success of the Information/Education program, as it has been a factor in the decrease in the number of deceptive telemarketing fraud victims within Manitoba. Project Phonebusters report that the number of victims in Manitoba has decreased by 93% from 1995 to 2000 and attributed these reductions in victims to information and educational efforts.

Administration/Legislative Review

The administration/legislative review program effectively manages the internal operation of the Consumers' Bureau, including the management of financial and human resources within the branch. All staff participate in the business planning, policy reviews and legislative reviews of the Acts administered.

The developing presence of electronic commerce has created new concerns in balancing convenience and consumer protection. In 2000/2001, the province introduced protection for Manitoba consumers purchasing good or services over the Internet. Amendments to *The Consumer Protection Act* and a new Internet Agreements Regulation came into force on March 19, 2001. Under this landmark legislation, consumers have the right to cancel Internet transactions for goods and services where certain prescribed disclosures are not provided or where the goods or services are not delivered in a timely manner.

As well, this legislation includes requirements which mandate that credit card companies credit back consumer accounts where there is a right of cancellation and the merchant has not complied and made a refund. These provisions provide further protection for Manitoba consumers. The e-commerce amendments to *The Consumer Protection Act* also benefit Manitoba Internet businesses by making it a safer place for consumers to conduct online transactions. This legislation is the first in Canada to provide consumer protection in an electronic commerce bill.

In 2000/2001, the Internet Scams Sweep organized by the U.S. Federal Trade Commission in 1999/2000 reported on the top 10 "dot.com scams". Consumers' Bureau staff participated in this massive undertaking and follow-up conducted in May 2000. Canadian Internet sites which were identified by the Consumers' Bureau as possibly offending federal legislation were referred for investigation by Industry Canada.

In 2000/2001, senior Bureau staff worked with Mediation Services Inc. on the development of a workshop on "Effective Communications" specifically designed for the Consumers' Bureau. All staff will participate in this workshop in 2001/2002, with the goal of improving communications with clients in the dispute resolution environment. This training supplements mediation training provided to officers in 1998 through Mediation Services.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/01		**Estimate 2000/01**		**Variance**	**Expl No.**
2(a) Consumers' Bureau	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	18.50	905.6	18.50	917.6	(12.0)	
Other Expenditures		210.2		219.6	(9.4)	
Total Expenditures	18.50	1,115.8	18.50	1,137.2	(21.4)	

RESIDENTIAL TENANCIES BRANCH

The Residential Tenancies Branch administers:

* The Residential Tenancies Act
* The Condominium Act
* The Life Leases Act

The Residential Tenancies Branch:

* provides information to landlords, tenants and others on The Residential Tenancies Act, The Condominium Act and The Life Leases Act;

* investigates complaints of non-compliance with the legislation;

* mediates disputes between landlords and tenants;

* makes decisions in disputes on the rights and obligations of landlords and tenants relating to:

    - security deposits
    - repairs
    - terms and conditions of a tenancy agreement or life lease
    - the right to continue in occupancy, including termination for non-payment of rent and noise and disturbance
    - giving proper notice to move out
    - compensation
    - privacy
    - non payment of utilities
    - entrance fees

* makes decisions based on landlords' applications for rent increases above the guideline and tenants' objections to any rent increases.

Information/Education
Telephone Calls/Interviews

The Information/Education Unit received *50,630 phone calls in the 2000/01 fiscal year. This does not include calls on specific files. During the same period *8,137 people came to the branch to request information or to initiate a formal complaint.

*Includes Brandon and Thompson Offices.

Talking Yellow Pages

The branch has a full page ad in the Talking Yellow Pages and a web site. Both services operate on a 24-hour basis.

The Talking Yellow Pages service is in both French and English and covers some of the most-asked questions on security deposits, rent increases, repairs and notices. 2,094 people called into the Talking Yellow Pages line for the period of April 1, 2000 to March 31, 2001.

Web Site

The Residential Tenancies Branch's web site provides answers to 10 frequently-asked questions by landlords and tenants. It provides for the down-loading of the most-used forms by landlords and tenants and an automated security deposit interest calculation. The web site includes The Residential Tenancies Act and The Life Leases Act, and the Branch's Policies & Procedures Guidebook.

The web site had 130,982 hits from April 1, 2000 to March 31, 2001.

On October 1, 2000, the Residential Tenancies Branch introduced the new Rent Status Report process for determining a property's rent history. The new streamlined application form and authorization form can be downloaded off the web site.

In December 2000, access to the Residential Tenancies' Orders System was made available on line. The new service provides faster and easier access to information on orders involving prospective landlords, tenants, or residential complexes. The new system initially lists final orders issued by the Residential Tenancies Branch and Residential Tenancies Commission in 1999 and 2000. Access is password protected and available by annual subscription or by searches conducted at the Branch.

Policy & Procedures Guidebook

The branch developed a Policy & Procedures Guidebook in both English and French, to assist landlord and tenants and staff. The guidebook covers those areas that are not specifically dealt with in The Residential Tenancies Act. It also set out the procedures for handling most of the issues that landlords and tenants refer to the branch. The guidebook has 15 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The branch provided copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations and to the other provincial residential tenancy offices. Copies of the guidebook were also distributed to all major libraries in the province as well as to our universities and colleges. Both the English and French versions of the guidebook are available on the Branch's web site.

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

CASE LOAD

Category	2000/01	1999/00
Life Leases	14	10
Security Deposits	948	1,001
Claims (4)	1,633	1,660
Repairs	862	818
Notices to Vacate	387	394
Non-payment of Utilities	174	272
Tenancy Agreements	164	162
Failure of Landlord/Tenant to Meet Obligations (1)	548	456
Orders of Possession	1,768	1,703
Others (2)	476	412
Files Opened (3)	6,974	6,888
Cases in Winnipeg and surrounding area	6,365	6,221
Cases in Brandon and surrounding area	404	459
Cases in Thompson and surrounding area	264	315
Files Closed (3)	7,033	6,995

(1) This category includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees.

(2) The other category includes disputes involving assignment and subletting, mobile homes, entitlement to collect rent, change of landlord and abandonment of rental unit.

(3) Does not include rent regulation files.

(4) The claims category involves cases heard at the housing court. These cases include a variety of cases from various categories.

PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

Rent Regulation

The figures shown here may differ from those in the annual report on the administration of The Residential Tenancies Act. This difference results from using figures based on the calendar year vs. the fiscal year.

Number of Rental Units affected by Landlord Applications for Rent Increase above Guideline. *

	2000/01	1999/00
Winnipeg	6,793	8,611
Brandon	170	49
Other	382	665
	7,345	**9,325**

* The rent increase guideline for 1999 and 2000 was 1% and 1.5% for the year 2001.

Tenant Objection

	2000/01	1999/00
Winnipeg	77	62
Brandon	3	5
Other	3	10
	83	**77**

Non-Compliance

	2000/01	1999/00
Winnipeg	926	2,376
Brandon	53	47
Other	67	164
	1,046	**2,587**

Speaking Engagements

The Branch's Volunteer Speakers Tenant Education Program was launched in the beginning of 1997 to reach a greater number of tenants on their rights and responsibilities. In 2000/01, the volunteers had 20 speaking engagements with a total of 265 in attendance.

Also in 2000/01, staff of the Residential Tenancies Branch gave 26 presentations to 261 tenant participants and 146 landlord/other participants.

Performance Standards

The Residential Tenancies Branch has performance standards set for processing cases which go to a hearing. The standard for issuing decisions on orders of possession is within two working days of the hearing date. The Branch's average for orders of possession was 1.5 working days.

The performance standard for processing claim decisions is within ten working days of the hearing date. The Branch's average for claim decisions was approximately 8.5 working days.

The Branch has set performance standards for issuing decisions on applications for rent increases. The standard is that decisions are issued within 90 days of the Branch receiving the application. The Branch was able to achieve this standard for approximately 52% of the applications processed in the 2000/01 fiscal year. The delays in processing the other 48% of the applications was due to the fact that the landlords of those applications based their increase on incorrect rents. These rents had to be investigated and adjusted before the Branch could proceed with the application to set the rents.

Safety Net Program

The Safety Net was set up in the fall of 1993 mainly to help people with special needs who are being evicted. These include the mentally and physically handicapped, the elderly and infirm, single parents or families with children. The safety net may also be used when the Health Department placards a building or there is some other unsafe living condition.

The safety net officer has contacts with City and Provincial Income Security, mental health workers, the City of Winnipeg Health Department, Community Relations with the City of Winnipeg Police Department and Community Credit Counselling Services.

When the branch issues an order of possession, the safety net officer reviews the file. If the office believes the tenant has special needs, they contact the appropriate social agency to line-up assistance. For example, if the tenant is a single parent on social assistance, the safety net officer contacts the worker to let them know what's happening and to make sure the tenant will receive moving expenses and temporary accommodation, if necessary. The officer also contacts the tenants to make sure they know where to go to for assistance.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/01		Estimate 2000/01		Variance	Expl No.
2(b) Residential Tenancies Branch	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	54.00	2,467.7	54.00	2,528.7	(61.0)	1
Other Expenditures		650.1		696.6	(46.5)	
Total Expenditures	54.00	3,117.8	54.00	3,225.3	(107.5)	

Explanation :

1. Due to turnover.

THE RESIDENTIAL TENANCIES COMMISSION

The Residential Tenancies Commission is a quasi judicial, specialist tribunal which hears appeals from decisions and orders of the Director under *The Residential Tenancies Act.*

The Commission consists of:

1) The Chief Commissioner - a full-time position; appointed for a five-year term, located in Winnipeg.

2) Deputy Commissioners – nine part-time positions; may exercise the powers and perform the duties of the Chief Commissioner; appointed for a two-year term; from Winnipeg, Altona, Brandon and Thompson.

3) Panel members - approximately twenty-eight panel members - half representing the views of the landlords, the others the views of the tenants; from Winnipeg, The Pas, Thompson, Dauphin, and Brandon.

Hearings are before a panel of three: one landlord representative, one tenant representative and a neutral commissioner, either the Chief Commissioner or one of the deputies.

Hearings are chaired by the neutral commissioner; the neutral commissioner also casts the deciding vote if there is a tie.

Hearings outside of Winnipeg are held at the nearest judicial district.

Commission decisions are appealable to the Court of Appeal, but only on a question of error in law or jurisdiction. A Court of Appeal judge must grant leave or permission to appeal. Section 179 of *The Residential Tenancies Act* states, however, that no appeal lies from a decision or order of the Commission made in a matter arising under Part 9, the section dealing with rent regulation. The Commission's decision here is final.

ACTIVITY SUMMARY

April 1, 2000 to March 31, 2001

Activity:	**Received**	**Processed**
Abandonment	1	1
Claims	151	144
Notice	3	3
Mutual Obligation	1	1
Landlord Obligation	7	5
Order of Possession	88	82
Rent Regulation	51	56
Repairs	4	5
Security Deposit	86	91
Tenancy Agreement	4	4
Tenant Obligation	2	2
Utilities	16	17
TOTAL	**413**	**410**
Appeals:		
Landlord initiated		155
Tenant initiated		249
Dual initiated		9
TOTAL		**413**
Decisions:		
Orders confirmed		176
Orders varied		145
Orders rescinded		21
Orders withdrawn		59
Orders rejected		2
Orders cancelled		2
Motion for appeal denied		5
		410
Court of Appeal		
Applications for Leave to Appeal		9
Winnipeg Appeal Hearings:		365

Other Appeal Hearings:

Brandon	16
Beausejour	1
Dauphin	4
Portage La Prairie	4
Selkirk	7
Steinbach	2
Thompson	2
Virden	1
Killarney	1
Morden	5
Neepawa	1
Russell	1
	410

Court of Appeal:

Applications for Leave to Appeal	9
Denied	10
Pending	2
Granted	0
New Commission Hearing to be held	1
Withdrawn	1
Settled	2
TOTAL	**25**
Court of Appeal Hearings	0
Pending	0

	Actual 2000/01		**Estimate 2000/01**		**Variance**	**Expl No.**
2(b) Residential Tenancies Commission	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	4.50	443.7	4.50	460.4	(16.7)	1
Other Expenditures		89.2		109.6	(20.4)	2
Total Expenditures	4.50	532.9		570.0	(37.1)	

Explanation :

1. Lower board member salary due to fewer than budgeted appeals.
2. Under-expenditure related to number of appeals.

AUTOMOBILE INJURY COMPENSATION APPEAL COMMISSION

General

The Automobile Injury Compensation Appeal Commission ('the Commission') is a specialist tribunal, established to deal with appeals arising with respect to claims under the Personal Injury Protection Plan (PIPP) of Manitoba Public Insurance Corporation ('MPI'), more commonly known as the 'no-fault insurance program'.

The Commission was established under the Manitoba Public Insurance Corporation Act ('the Act'), which, amongst other things, outlines the powers and responsibilities of the Commission regarding the processing of appeals.

2000/2001 was the seventh full year of the operations of the Commission, which, until February 28th, 2000, had a complement of nine persons: three full-time commissioners, two part-time commissioners, a director, an appeals officer, the secretary to the chief commissioner and a secretary-receptionist. There has been a slight drop in the number of appeals filed with the Commission in 2000/2001 as in the previous fiscal year: 151 and 164, respectively. Many of the appeals heard during the 2000/2001 fiscal year relate to injuries sustained in prior years – some as early as 1994 – the resultant files are, in many cases, voluminous and time-consuming. This is due, in part, to the fact that, when injuries are of a comparatively serious nature and the insurer's initial liability is not disputed, a claimant may be in receipt of income replacement or medical treatment coverage from MPI for an extended period; it is only when MPI decides to terminate the benefits that the appeal process is initiated.

The Appeal Process

Prior to filing an appeal with the Commission, claimants who have suffered from a personal injury caused by an automobile accident, and who feel themselves aggrieved by a decision of MPI, must have that decision reviewed by the Corporation's internal review officer. The Act stipulates:

> **'Section 172(1)** A claimant may, within 60 days after receiving notice of a decision under this Part (*i.e. a decision of the adjusting team*) apply in writing to the Corporation for a review of the decision.'

The internal review officer gives his or her decision in writing, with the reasons for that decision. A claimant who is still dissatisfied may then file a Notice of Appeal with the Commission. Rights of appeal are explained to the claimant in writing at each step in the processing of a claim.

> **'Section 174** A claimant may, within 90 days after receiving notice of a review decision by the Corporation or within such further time as the Commission may allow, appeal the review decision to the Commission.'

Claimants who have furnished persuasive reasons for missing the 90-day deadline have been granted extensions by the Commission. The Commission will continue to consider reasonable requests.

Once a Notice of Appeal has been filed with the Commission, the appellant's file is obtained from MPI and a copy of all relevant contents is provided to the appellant. A date is then set for the hearing of that appeal. The Commission makes every effort to hold a hearing with a minimum of delay while, at the same time, attempting to accommodate the appellant and MPI. During the first two years of its operations, the Commission set hearing dates for about one month after receiving MPI's file. However, last minute adjournments were being sought with disconcerting frequency, usually due to the late receipt from one party of updated medical or chiropractic reports which then had to be shared with the other party. The Commission's current practice is, therefore, to set hearing dates only when both parties can confirm that they do not anticipate producing any further medical or other written reports.

Appeals are heard by a panel of three commissioners, who comprise the quorum prescribed by the Act. Hearings are informal with about 90% of appellants acting without legal representation. The rules of evidence followed by the courts are not necessarily adhered to. On occasion, where an appellant lives or works some distance out of Winnipeg, the commissioners have, with the prior approval of the parties, conducted a hearing telephonically, using a 'speaker-phone' in the hearing room to enable complete communication between all interested persons; this procedure is useful in particular when few, if any, of the relevant facts are in dispute and it is therefore unnecessary for the panel to weigh evidence. The telephone conference call has the added virtue of saving the expense of either bringing the appellant in to the city (sometimes from long distances) or having the entire panel travel to the area where the appellant lives. If, in the course of a telephone hearing, it becomes apparent that the Commission needs actually to see one or more witnesses, the matter will be adjourned to the earliest practicable date for that purpose.

> **'Section 182(5)** Evidence may be given before the Commission in any manner that the Commission considers appropriate, and the Commission is not bound by the rules of law respecting evidence applicable to judicial proceedings.

Appellants and MPI may bring forward new evidence, either written or in the form of oral testimony, to be used at the hearing, in which event they are required to disclose it to the other side in reasonable time prior to the hearing. The commissioners weigh the evidence and the arguments of both the appellant and MPI in arriving at each decision.

After the hearing, the Commission issues its decision which, according to the Act:

> **'Section 184(1)...**may
> (a) confirm, vary or rescind the review decision of the Corporation; or
> (b) make any decision that the Corporation could have made.'

The Commission's decision is binding, subject only to a right of appeal to the Manitoba Court of Appeal on a point of law or a question of jurisdiction, and then only with prior leave from that court. Up to March 31, 2001, only two applications for leave to appeal to the court have been successful.

Decisions, accompanied by the reasons for those decisions, are normally sent to the appellant and to MPI in writing within two or three weeks of the hearing, unless the commissioners find it necessary to seek further, independent, expert evidence, in which case that evidence is shared with both parties who are given an opportunity to respond to it before the Commission's decision is finalized.

All of the Commission's reasons for its decisions (other than those that merely adopt the reasons of MPIC's Internal Review Officer) are now available through QuickLaw, which is a Canadian company that maintains an electronic database of decisions rendered by courts and tribunals from across the country and which are available on a commercial basis. This service should be of particular value to legal counsel who appear at the Commission's hearings.

Approximately 36% of appeals heard during the year succeeded in whole or in part.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/01		**Estimate 2000/01**		**Variance**	**Expl No.**
2(c) Automobile Injury Compensation Appeals Commission	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries Other Expenditures	7.00	469.1 93.4	7.00	483.3 122.4	(14.2) (29.0)	1
Total Expenditures	7.00	562.5	7.00	605.7	(43.2)	

Explanation Number:

1. Staff turn over

CORPORATE AFFAIRS

FINANCIAL INSTITUTIONS REGULATION BRANCH

The Financial Institutions Regulation Branch was established in April 2000 by merging the Insurance Branch and the Trust, Cooperatives and Credit Union Regulation Branch. A new superintendent was appointed in August 2000. Staff of the branch was consolidated in one location in March 2001.

The mandate of the branch is:

- to protect consumers of the insurance, of trust and loan corporations, and of credit unions and caisses populaires by monitoring the solvency of those institutions and ensuring compliance with legislation;

- to protect membership rights in credit unions and caisses populaires by providing a dispute resolution process;

- to assist consumers of insurance and insurance companies through education and mediation; and

- to administer a legal and practical framework within which business and consumers can operate.

The Financial Institutions Regulation Branch administers the following statutes

- The Cooperatives Act.
- The Credit Unions and Caisses Populaires Act
- Part XXIV of The Corporations Act (Trust and Loan Corporations)
- The Insurance Act
- The Insurance Corporations Tax Act
- The Marine Insurance Act; and

In addition, the tax under the regulations of the Fires Prevention Tax Act is collected on behalf of the Fire Commissioners Office.

To accomplish its mandate the branch engaged in the following activities.

Inquiries

- Answered inquiries of a general nature about financial institutions, financial services and cooperatives.
- Answered questions from financial institutions and cooperatives on the legislative and regulatory requirements in Manitoba.
- Responded to inquiries and complaints from consumers.
- Mediated disputes between consumers and insurance companies and between members and their cooperative, credit union or caisse populaire.

Monitoring of Financial Institutions

- Assessed the financial performance and operational programs of Credit Union Central of Manitoba and La Fédération des Caisses Populaires du Manitoba Inc.
- Assessed the adequacy of controls for lending and other risks in the credit union and caisses populaires systems.
- Assessed the financial performance and the effectiveness of the programs carried out by The Credit Union Deposit Guarantee Corporation and La Société d'assurance-dépôts des caisses populaires.
- In partnership with the Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada, inspected for solvency the 7 Manitoba incorporated insurers and one Manitoba incorporated trust company.
- Prepared the Annual Report on insurance companies required by The Insurance Act;
- Reviewed the annual returns from 53 extra-provincial trust and loan corporations operating in Manitoba and reviewed areas of concern with the primary regulators from the incorporating jurisdictions.
- Monitored the regulatory activities of the Insurance Council of Manitoba. The Insurance Council of Manitoba has delegated responsibility for setting entry level standards, examinations and licensing of insurance agents, brokers and adjusters and for reviewing and investigating the conduct of these persons and taking disciplinary action as required.

Licensing and Business Authorizations

- Licensed insurance companies for the transaction of the business of insurance in Manitoba;
- Licensed hail insurance agents, accident and baggage insurance agents and hail adjusters;
- Determined the deposits of insurance companies incorporated in Manitoba;
- Reviewed and approved 4 new and 6 amended business authorizations for extra-provincial trust and loan corporations operating in Manitoba.

Incorporation

- Assisted in the incorporation process of new cooperatives, as well as in amending the articles of incorporation and by-laws of cooperatives.
- Assisted in the amending of the articles and by-laws of credit unions and caisses populaires.
- Developed information kits and model bylaws for different types of cooperatives.

Other

- Arranged and assisted the Tribunal hearings which hear appeals of terminations of memberships of members of housing cooperatives.
- Maintained a central registry for the orderly filing of all documents required under The Credit Unions and Caisses Populaires Act and The Cooperatives Act.
- Began the review of The Credit Unions and Caisses Populaires Act and Regulations.
- Collected the premium tax under The Insurance Corporations Tax Act; and
- Collected the tax under The Fires Prevention Act.
- Completed Bill 39 - The Insurance Amendment Act in August 2000.
- Completed Bill 10 - The Cooperatives Amendment Act in August 2000.

Client Services

Monitored stakeholders satisfaction by surveying each insurance company and one of three consumers that comes into contact with the branch as a result of our mediation role. Our satisfaction rate is 78%.

Trust and Loan Corporations

As at March 31, 2001 there were 54 trust and loan corporations operating in Manitoba. Of that number, one is a Manitoba incorporated trust and loan corporation while the other 53 are extra-provincial trust and loan corporations.

Credit Unions/Caisse Populaires

Following are the consolidated statistics from the credit union and caisse populaires systems operating in Manitoba at December 31:

Credit Unions	2000	1999
Total Assets	$5.9 billion	$5.1 billion
Total Deposits	$5.5 billion	$4.8 billion
Total Loans	$4.7 billion	$4.1 billion
Members	428,000	398,700
No. of credit unions/locations	62/170	67/161

Caisses Populaires	2000	1999
Total Assets	$508 million	$460 million
Total Deposits	$463 million	$418 million
Total Loans	$421 million	$380 million
Members	32,301	34,289
Number of caisses/locations	9/30	9/31

Cooperatives

As at March 31, 2001 there were 378 cooperatives with over 233,000 active members operating in Manitoba categorized as follows:

Housing	66	Farmers Markets	15
Consumer	57	Agriculture/Producer	16
Day-care	49	Cattle Feeders	10
Community Service	47	Employment	15
Utility	45	Fishing	10
Marketing	40	Communications & Transportation	8
Total = 378			

During 2000/2001, 22 new cooperatives were incorporated or revived while 24 cooperatives dissolved and one was eliminated through an amalgamation.

Insurance

A summary of insurance related activities included:

ACTIVITY REPORT		
DESCRIPTION	**2000/2001**	**1999/2000**
Telephone Enquiries Received	11,303	11,273
Complaint Files Processed	222	264
Public Relations Engagements	5	5
Mediation Inspections	1	0
Press Interviews	4	0
Guest Radio Phone-In Shows	0	0
TOTALS	**11,535**	**11,542**

Summary comparisons of licensing and complaint activities performed by the Branch and Insurance Council of Manitoba is as follows:

LICENSING OF INSURANCE COMPANIES		
DESCRIPTION	**2000/2001**	**1999/2000**
Federal	223	234
Provincial	43	40
TOTALS	**266**	**274**

LICENCES ISSUED BY SUPERINTENDENT OF INSURANCE OFFICE		
DESCRIPTION	**2000/2001**	**1999/2000**
Hail Agents	426	421
Accident and Baggage Agents	143	118
Miscellaneous Agents	5	4
Agents Sub-Total	**574**	**543**
Hail Adjusters	24	24
Adjusters Sub-Total	**24**	**24**
Special Brokers Licences	**6**	**6**
GRAND TOTAL	**604**	**573**
Agent Licences Cancelled or Denied by Superintendent of Insurance	0	0

LICENCES ISSUED BY INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA		
DESCRIPTION	**2000/2001**	**1999/2000**
Life Agents	2,473	2,463
General Agents	2,078	2,225
Accident & Sickness Agents	1,378	1,286
Automobile Agents	7	8
Agents Total	**5,936**	**5,982**
Adjusters	83	80
Assistant Adjusters	6	7
Adjusters Total	**89**	**87**
GRAND TOTAL	**6,025**	**6,069**

LICENCES CANCELLED, SUSPENDED, REVOKED OR REFUSED BY INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA		
DESCRIPTION	**2000/2001**	**1999/2000**
Agent Licences Cancelled	*76	67
Agent Licences Suspended	7	8
Agent Licences Revoked	1	0
Agent Licences Refused	2	5
Agent Licences Reprimand	0	0
TOTALS	**86**	**80**

* Cancelled due to failure to complete level of upgrading.

INSURANCE AGENT AND AJUSTER LICENCING EXAMINATIONS BY INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA						
	WRITTEN		**PASSED**		**FAILED**	
	2000/01	**1999/00**	**2000/01**	**1999/00**	**2000/01**	**1999/00**
LIFE	691	595	335	321	356	274
GENERAL	24	18	5	5	19	13
ACCIDENT & SICKNESS	258	242	158	158	100	84
AUTO	0	0	0	0	0	0
Agents Total	**973**	**855**	**498**	**484**	**475**	**371**
Adjuster	14	1	6	1	8	0
Adjusters Total	**14**	**1**	**6**	**1**	**8**	**0**
GRAND TOTAL	**987**	**856**	**504**	**485**	**483**	**371**

ANALYSIS OF COMPLAINTS - PART ONE										
	LIFE		ACCIDENT & SICKNESS		ANNUITIES – R.R.S.P.'S		PERSONAL LINES/ TENANTS & HOMEOWNERS		COMMERCIAL LINES	
DESCRIPTION	**2000/01**	**1999/00**	**2000/01**	**1999/00**	**2000/01**	**1999/00**	**2000/01**	**1999/00**	**2000/01**	**1999/00**
Claims	3	13	50	57	0	0	20	31	8	12
Application Rejected/ Renewal Refused	0	0	1	4	0	0	2	4	1	0
Premium Payments	22	14	3	6	3	8	3	5	0	0
Replacements	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Claims Tactics	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0
Selling Tactics	6	6	1	0	1	0	7	5	3	1
Sales Promotion and Advertising	1	7	1	0	0	0	2	12	0	2
Rebating	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Undue Influence	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Miscellaneous	2	2	3	2	0	0	2	3	1	1
Totals	**35**	**44**	**60**	**69**	**4**	**8**	**38**	**60**	**13**	**16**

ANALYSIS OF COMPLAINTS - PART TWO								
	HAIL		TRAVEL		FARM		MISCELLANEOUS LINES – LIVESTOCK, BAGGAGE, WARRANTIES, EXTENDED AUTO COVERAGE ETC.	
DESCRIPTION	2000/01	1999/00	2000/01	1999/00	2000/01	1999/00	2000/01	1999/00
Claims	1	0	4	4	2	2	1	3
Application Rejected/ Renewal Refused	0	0	0	1	0	0	0	0
Premium Payments	0	0	0	0	0	0	0	0
Replacements	0	0	0	0	0	0	0	0
Claims Tactics	0	0	0	0	0	0	0	0
Selling Tactics	1	1	0	1	1	1	2	2
Sales Promotion and Advertising	0	0	0	0	0	0	1	0
Rebating	0	0	0	0	0	0	0	0
Undue Influence	0	0	0	0	0	0	0	0
Miscellaneous	2	1	0	0	0	0	57	51
Totals	**4**	**2**	**4**	**6**	**3**	**3**	**61**	**56**

COMPLAINT STATISTICS – INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA		
	2000/01	1999/00
Number of Complaints Opened:	142	143
Number of Complaints Dealt with:	*125	137
Number of Complaints Outstanding at March 31/01:	45	28
NEW COMPLAINTS PER COUNCIL		
ADJUSTERS COUNCIL	6	6
GENERAL COUNCIL	48	40
LIFE COUNCIL	88	97

* There were 28 complaints carried forward from the year 2000.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/2001		Estimate 2000/2001		Variance	Expl No.
Financial Institutions Regulation	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	13.50	713.0	13.50	706.5	6.5	
Other Expenditures		271.7		303.6	(31.9)	1
Total Expenditures	13.50	984.7	13.50	1,010.1	(25.4)	

Explanation:

1. Professional fees related to solvency examinations of Manitoba-incorporated insurance and trust companies lower than estimated.

THE PUBLIC UTILITIES BOARD

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature.

The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act. These public utilities include:

- Centra Gas Manitoba Inc. - natural gas distribution
- Stittco Utilities Man Ltd. - propane distribution
- Gladstone Austin Natural Gas Co-op Ltd. - natural gas distribution
- Water and Sewer Utilities - excluding the City of Winnipeg

In addition to rate regulation of the above noted public utilities, the Board, pursuant to The Gas Pipe Line Act reviews related utilities' operations to ensure that natural gas and propane are distributed to Manitoba consumers in a safe manner.

Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

- The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
- The Gas Allocation Act
- The Prearranged Funeral Services Act
- The Cemeteries Act
- The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
- The Highways Protection Act (Appeals)

With respect to The Crown Corporations Public Review and Accountability and Consequential Amendments Act, the Board is also responsible for rate regulation of compulsory drivers and vehicle insurance premiums charged by Manitoba Public Insurance and the rates charged by Manitoba Hydro.

During the fiscal year, the Board convened 35 Board Meetings, 45 public hearing days and 2 pre-hearing conference days. A total of 175 formal orders were issued which included the following:

Water and Sewer Utilities	62
Natural Gas Utilities & Propane	32
Gas Disconnection	2
Highways Protection Act	2
Manitoba Hydro Act	68
Manitoba Public Insurance	7
The City of Winnipeg (Transportation)	2

With respect to The Prearranged Funeral Services Act, 22 renewal licences were licensed to sell for this fiscal year. In addition, there were 12 applications filed for acknowledgement of revisions in prearranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licensees and their trustees with regard to prearranged funeral plans being sold and contracted funds in trust.

With respect to The Cemeteries Act, the Board issued the following renewal licences for this fiscal year: 10 cemetery and 1 initial cemetery, 29 columbariums, 5 mausoleums, and 13 crematoria and 1 initial crematoria. Also 58 licences were issued to sales personnel on behalf of, and for, owners of cemeteries. In addition, 21 applications for a revision of fees for spaces, materials and services and 1 sales agreement, were authorized.

The Board issued 16 renewal registrations to brokers of natural gas. The Board dealt with a number of public enquiries and had several meetings with brokers and other members of the industry.

The Board supervised the Service Disconnection and Reconnection Policy and Procedures of Centra Gas Manitoba Inc. and Stittco Utilities Man Ltd. In this regard the Board received a number of customer enquiries and complaints and no appeal hearings were required.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2000/01		**Estimate 2000/01**		**Variance**	**Expl No.**
3(b) Public Utilities Board	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	8.23	490.2	8.23	597.4	(107.2)	1
Other Expenditures		580.1		751.2	(171.1)	2
Total Expenditures	8.23	1,070.3	8.23	1,348.6	(278.3)	

Explanation Number:

1. Lower salary requirements for Board Members than estimated due to current level of activity of the Board and vacancy of one position.

2. The under-expenditure reflects reduction in use of professional fees.

SPECIAL OPERATING AGENCIES

THE COMPANIES OFFICE

The Companies Office became a Special Operating Agency (SOA) on April 1, 1996.

The Office has administrative powers under the following statutes:

- The Corporations Act
- The Business Names Registration Act
- The Partnership Act
- The Religious Societies' Lands Act
- Other miscellaneous incorporation statues

Under these statutes, the general public and legal profession file documents with the Office to:

- incorporate Manitoba corporations
- register corporations incorporated outside Manitoba
- register the names of unincorporated businesses

The Office has two main functions:

1. to be a central registry of basic information about corporations and businesses. This information is available to the public for searching, and is useful to a consumer or creditor of a corporation or business.

2. to review the proposed names of corporations and businesses to ensure that they are not confusingly similar to ones already on record.

During the fiscal year 2000/2001, Office staff responded to 225,040 requests for service from the public. This included document filings, phone inquiries and in-person searches of files.

Interested clients can access Companies Office file information from computer terminals outside the Office. Public use of this service increased over the previous year with 860,709 inquiry transactions in 2000/2001 compared to 832,334 during 1999/2000 (approximately five transactions are needed to fully search a corporation or business). This service is convenient for clients as it is quicker and easier than attending the Office, and is available Monday to Friday – 24 hours a day. It is shut down Saturday at 6:00 p.m. and brought up again on Sunday at 7:00 a.m.

The first level of appeals from name registration decisions is to the Director of the Office. During the fiscal year there were 60 objections to both registered and unregistered names, up from 57 the year before. A significant number of the objections related to unregistered businesses doing business in the province.

Office personnel make presentations to groups interested in learning more about its activities. These include students from Red River Community College, Law School of Manitoba, (Solicitors Transactions Course), the Herzing Institute, the Bar Admission Course of the Law Society, the Law Society's Law-at-Lunch Program, and the Business Law Subsection of the Manitoba Bar Association.

In furtherance of its 2000/2001 operating goals, office personnel:

- attended "Bizkamp", an enterpreneur workshop held at the University of Manitoba.
- convened a focus group of law clerks to discuss service issues in the Office.
- continued to survey clients to solicit their views on Office services (382 surveys were received and reviewed during the year).
- updated the format of the Office's website.

Comparative Statistics

Fiscal Year	2000/01	1999/00
New Incorporations	3,324	3,259
Amendments	896	859
New Registrations for non-Manitoba Corporations	737	628
New Business Name Registrations	7,078	7,104
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	10,261	12,636
Name Reservation Requests	15,000	15,368
Annual Returns Processed	45,812	45,381
Telephone Inquiries	64,718	68,024
Customers at Counter	29,622	30,912
Active Corporate and Business Name Records	94,405	91,974

Financial Results Summary

Fiscal Years	Actual 2000/2001	Budget 2000/2001	Variance	
Revenue	3,762	3,422	340	(1)
Expenses				
Salaries & Benefits				
Operating Expenses	1,247	1,290	(58)	
Amortization/Line	647	1,125	(478)	(2)
Total Expenses	7	16	(9)	
	1,901	1,243	545	
Net Earnings for Year	1,861	991	870	
Retained Earnings, Beginning of Year	2,246	2,246	-	
Revenue Sharing, Payment to POM	2,500	2,500	-	
Retained Earnings, End of Year	1,607	737	870	

1. Increased filings and interest income account for increase.

2. Budget included an allocation of $394 for system development which did not occur in 2001.

MANITOBA SECURITIES COMMISSION

The Manitoba Securities Commission (the "Commission) administers the following statutes:

- *The Securities Act*
- *The Real Estate Brokers Act*
- *The Mortgage Dealers Act*
- *The Commodity Futures Act*

The Commission's securities industry mandate is to act in the public interest to protect Manitoba Investors and to facilitate the raising of capital while maintaining fairness and integrity in the securities marketplace. Similarly, its real estate industry mandate is to regulate brokers, salespeople and mortgage dealers to ensure adequate standards are maintained for the protection of the public. The Commission performs the following activities:

- Registering securities dealers, brokers, advisors, investment counsel, portfolio managers and sales personnel;
- Reviewing prospectuses and other disclosure documents to ensure full, true and plain disclosure in respect of new issues of securities;
- Supervising the filing of financial statements, insider trading reports and other continuous disclosure material by issuers of securities;
- Licensing and regulating the activities of real estate and mortgage dealers and salespeople;
- Investigating suspected violations under the four Acts noted above;
- Providing education and information services to industry members and the public;
- Performing audits of registrants to ensure compliance with the requirements of the Securities Act and its regulations.

During the 2000/2001 fiscal year, the Commission convened 47 regular and 43 special meetings (35 under *The Securities Act, 7* under *The Real Estate Brokers Act* and 1 under *The Commodity Futures Act.* In addition the commission held 8 hearings (6 under *The Securities Act* and 2 under *The Real Estate Brokers Act*).

The Securities Industry

The total number of orders issued, filings processed and registrations issued under the Securities Act are as follows:

ORDERS ISSUED	2000/2001	1999/2000
Exemption Orders	356	177
Investigation Orders	5	12
Take-Over Bid, Issuer Bid, and Early Warnings Orders	114	98
Inside Reporting Orders	40	24
Financial Reporting Orders	35	30
Cease Trade Orders*	64	16
Limited Offering Regulations	56	23
Miscellaneous Orders	11	15
Totals	**737**	**395**

* Cease Trade Orders include both permanent and temporary

FILINGS PROCESSED	2000/2001	1999/2000
Prospectus **	668	607
Prospectus Amendments	207	105
Annual Information Forms	591	401
Rights Offerings	18	14
Private Placements	133	285
Take-Over Bid Circulars	114	86
Totals	**1731**	**1498**

** Prospectus documents filed – (A single prospectus filing could contain multiple issuers (i.e. a single mutual fund prospectus could contain multiple (50) funds), the number of funds in a prospectus may increase in a period.)

REGISTRATIONS ISSUED	2000/2001	1999/2000
Salespeople	6371	5497
Trading Officials/Branch Managers	1049	959
Brokers, Broker Dealers & Investment Dealers & Counsel	174	159
Securities Issuers & Advisors	4	5
Investment Counsel & Portfolio Managers	9	13
International Advisors	18	17
Underwriters	1	1
Totals	**7626**	**6651**

At the end of 2000-2001 there were 7626 registrations issued, which included Broker Registrations/Renewals and Individual Registrations/Renewals, Branch Managers and Trading Officials Registrations/Renewals. Also, 540 Branch Offices were registered or renewed to the end of the year.

A total of 1303 Broker Amendments under the Securities Act were processed which included the addition or deletion of Branch Offices, Branch Managers, Trading Officials and Non-Trading Officials.

To the end of 2000-2001, 494 Transfer of Registration Certificates was issued.

The Commodities Industry

The total number of exemption applications and registrations issued under the Commodities Act to the end of the fourth quarter of fiscal 2000/2001 are as follows:

REGISTRATIONS ISSUED	2000/2001	1999/2000
Dealer-Floor Broker	15	0
Dealer-Future Commission Merchants	15	0
Dealer-Merchant	7	0
Dealer-Officer/Partner	42	0
Dealer-Salesperson	78	0
Dealer-Floor Trader	16	0
Adviser	2	0
Adviser-Officer Partner	3	0
Totals	**178**	**0**

At the end of the fourth quarter of 2000-2001 there were 178 registrations issued, which included Dealer and Adviser registrations. Also, 8 Branch Offices were registered to the end of the fourth quarter.

A total of 2 Exemption Applications and 1 Investigation Order under the Commodity Futures Act were processed.

The Real Estate Industry

To the end of fiscal year 2000/2001, orders and registrations were processed as follows:

ORDERS ISSUED	2000/2001	1999/2000
The Real Estate Brokers Act		
Suspension Orders	0	5
Investigation Orders	0	0
Exemption Orders	2	5
Miscellaneous Orders	3	0
The Mortgage Dealers Act		
Exemption Orders	1	1
Totals	**6**	**11**

REGISTRATIONS ISSUED	2000/20001	1999/2000
Real Estate Brokers	395	419
Real Estate Broker-Authorized Officials	642	646
Real Estate Salesman	1291	1380
Private Sales Agents-Real Estate Salesman	27	8
Private Sales Agents – Real Estate Brokers	4	0
Private Sales Agents – Authorized Officials	5	0
Branch Offices	28	33
Mortgage Dealers	13	11
Mortgage Dealer – Authorized Officials	15	13
Mortgage Salesman	6	6
Totals	**2426**	**2483**

To the end of 2000-2001 there were 2426 certificates issued for Salesman & Brokers Registrations/Renewals, and Branch Offices.

OTHER ACTIVITIES	2000/2001	1999/2000
Real Estate Brokers Act		
Reinstatements	29	16
Exemptions	2	5
Transfers	135	172
Exams	20	25
Mortgage Dealers Act		
Exemptions	1	0
Totals	**187**	**218**

The 20 Exams administered were made up of 1 M.S.C.R.S. Exams, 4 M.S.C.R.B. (P.M.) Exams, 2 M.S.C. – P.S.A. exam, 13 New home R.S. and 3 Exam Re-Reads.

Enforcement Activities

The Commission received 188 complaints from members of the public in the year ending March 31, 2001.

When a complaint is received by the Commission, a determination is made whether the matter can be resolved on an informal basis or whether further investigation is required.

When complaints involve a registrant, matters can often be resolved through staff of the Commission arranging for mediation between the complainant and the registrant. Other matters can be resolved by staff communicating with an issuer selling securities to ensure securities are sold to the public in a manner which complies with the Act.

Where a matter requires further investigation, Commission staff conduct interviews, collect documentation and assemble all evidence required to determine whether the matter warrants a hearing before the Commission or charges in court are conducted by Commission staff.

Whenever possible, staff attempt to resolve matters which require a hearing or court prosecution by way of settlement agreements. A settlement agreement is a signed contract between staff of the Commission and the party who is the subject of the enforcement proceeding. Each settlement agreement sets out the facts are admitted, what violations of securities laws have occurred and recommends what penalty should be imposed. Each settlement agreement is reviewed by an independent panel of the Commission at a public hearing to ensure the terms of the settlement proposed in the agreement are in the public interest.

The Commission also has the authority to issue cease trade orders where there has been a violation of the Act by an issuer of securities. In some cases these orders involve a failure to file materials and can easily be resolved. Other cases require a hearing be held before the Commission.

Staff also frequently communicate with other government agencies, securities regulators and law enforcement agencies to ensure any matter that may potentially harm the public is resolved as quickly as possible.

Legislative Changes and Policy Initiatives

The Canadian Securities Administrators

The Commission continues to be actively involved in several projects being undertaken by securities regulators across Canada through the Canadian Securities Administrators Association to coordinate the activities of securities regulators throughout Canada in areas of prospectus review, applications and registrations. The result of these initiatives has already become apparent in simplifying the process for national applications through a system of mutual reliance between the various jurisdictions. As the balance of the projects come to fruition there will be a more efficient level of service to the public while preserving the Commission's ability to develop local initiatives.

The Commission commenced regulation of the Winnipeg Commodity Exchange in February 2000. During the last fiscal year the Commission, in co-operation with representatives of the Exchange, drafted and enacted the necessary rules covering trading conduct and requirements of Exchange members. In addition the Commission developed a registration system for those trading and advising at the Exchange.

Following the enactment of the *Winnipeg Stock Exchange Restructuring and Consequential Amendments Act* the Winnipeg Stock Exchange merged with the Canadian Venture Exchange (CDNX). A Winnipeg office of CDNX opened in November 2000. Prior to the opening of the office the Commission negotiated with CDNX and other Canadian regulators a Memorandum of Understanding setting out a co-operative system of regulation of the Exchange's activities.

FINANCIAL RESULTS SUMMARY

Fiscal Years	Actual 2000-2001	Budget 2000-2001	Variance Fav/(unfav)	Note No.
Revenue	7577	5076	2501	1
Expenses				
Salaries & Benefits	1932	2009	77	2
Operating Expenses	794	795	1	
Amortization	169	173	4	
Total Expenses	2895	2977	82	
Net Income for the year	4682	2099	2583	
Retained Earnings, Beginning	1551	1220	331	
Less: Allocated to Reserve Fund	235	235	0	
Disposition of Surplus Operating Funds	1600	1600	0	
Retained Earnings, Ending	4398	1484	2914	

Notes:

1. Total revenues received during fiscal year 2000-2001 exceeded projections by $2501 (49%) primarily due to an increase in the following areas:

- Increases in filing fees (for Prospectus and Annual Information Forms) which were effective April 1, 2000, coupled with increases in volumes, make up the largest portion of the favorable variance in revenues and account for approximately $1789 of the increase in revenues.
- Registrations processed under The Securities Act have increased by 14% as compared to the same time period last year. This increase contributes the next largest increase in revenues of $504 of the favorable variance.
- Increases in other areas such as interest and miscellaneous revenue accounted for approximately $99, Section applications issued accounted for approximately $93, and an increase of $16 in fees collected under The Real Estate Brokers Act also contributed to the favorable variance.

2. Salaries & Benefits expenses had a favorable variance of $77 due mainly to vacancies of full-time positions throughout the fiscal year and the use of seconded employees to fill some positions in the short term.

THE PROPERTY REGISTRY

The Property Registry became a Special Operating Agency April 1, 1997. The Agency merges two distinct registries, the Land Titles Office and Personal Property Registry. The Land Titles Office administers the provincial systems of land holding in accordance with *The Real Property Act, The Registry Act* and other related *Acts*, and maintains the written and drawn legal descriptions of all land in the Province of Manitoba. Personal Property Registry records and provides information for the public concerning corporate securities, appointment of receivers and security interests in collateral in accordance with *The Personal Property Security Act*. It also provides a central registry for liens having priority under various provincial statutes.

Registrations for The Property Registry have declined in comparison to the previous fiscal year for both the Land Titles Office and Personal Property Registry. Registration volumes for the 2000/2001 fiscal year declined 5% to 420,439 (1999/2000: 444,159) documents, consisting of 150,704 (1999/2000:159,086) in the Land Titles Office and 269,735 (1999/2000: 285,073) in Personal Property Registry. Requests for service fulfilled by The Property Registry also declined 9% to 453,416 (1999/2000: 500,128) consisting of 228,135 (1999/2000: 259,989) services in the Land Titles Office and 225,281 (1999/2000: 240,139) in Personal Property Registry. The Land Titles Office issued 75,858 (1999/2000: 77,981) certificates of title during the year.

The document processing time in the Winnipeg Land Titles Office averaged four (4) calendar days with approximately 92% of documents filed affecting electronic titles as opposed to paper titles (referred to as the "electronic hit rate"). The regional Land Titles Offices averaged a turnaround time of two (2) days, with electronic hit rates of 77% in Brandon and Portage, 81% in Morden, 60% in Neepawa, and 58% in Dauphin. Personal Property Registry completed registrations, on average, within three (3) days.

The 2000/2001 fiscal year represented the second year in which the entire land titles system was able to operate via electronic processing of registrations and services. As paper-based registration instruments are converted to electronic form, each office improves its ability to accommodate increased volumes without increased staff and without compromising service standards.

The new Personal Property Registry moved to the Internet in September, 2000. The registry accomplished all stated goals in the first seven months; achieving its three year targets. For example, over 90% of registration transactions previously submitted on paper are now being submitted through the Internet with near instantaneous filings. The new on-line system performs up-front validation of data, resulting in a 90% reduction in rejections and refunds. Services continue to be available via fax, e-mail, telephone, mail or in-person. The system is accessible seven days a week, 24 hours a day, performing online registration and searches in both English and French. The system was one of only five other jurisdictions in North America to be recognized by The International Association of Corporation Administrators (IACA) with a 2001 Achievement Award.

The Registry collected fee and tax revenues of $26.1 million (1999/2000: $25.1 million), representing a 4% increase from the previous fiscal year. Net earnings for the year rose 21% above budget to $3.5 million (1999/2000: $3.2 million). Total non-tax Registry revenues climbed 4% to $13.6 million (1999/2000: $13.1 million), while land transfer tax revenue increased 3.5% to $12.5 million (1999/2000: $12.1 million).

Land Titles Office fee revenues declined by 3% to $8 million, compared with $8.3 million in the previous fiscal year. Land titles revenue consisted of $1.9 million in transfer fees, $1.8 million in mortgage fees, $2.4 million in other registration fees, and $1.9 million in service fees. Recoveries for services valued at $268,000 and $231,000 in seconded staff salaries were collected during the year from other departments.

Personal Property Registry revenues rose to $4.7 million, representing a 25% increase from FY1999/2000 revenues. This growth reflects the rate increase in fees for the new Internet-enabled service, and the increased fees collected by allowing longer duration multi-year registrations. Personal Property Registry fees consisted of $3.4 million in registration revenues, and $1.3 million in service revenue. A further $108,000 in salary recoveries were collected from the Better Systems Initiative.

A small claim for $535 was paid from the Assurance Fund during the year. Additional revenue collected during the year for the Assurance Fund of $69,000 will be transferred to the Consolidated Fund by June 30, 2001. The Assurance Fund is normally maintained at $125,000 in reserve for any potential claims in the future.

The Property Registry
Financial Performance Summary FY2000/2001

Item	FY2000/01 Actual	FY2000/01 Budget	Budget Variance over (under)	Notes
Land Transfer tax	$ 12,487.0	$ 12,000.0	$ 487.0	1
Fee and other revenue	$ 13,611.0	$ 13,815.0	$ (204.0)	
Expenses:				
Salaries and benefits	$ 7,420.0	$ 7,833.0	$ (413.0)	2
Operating expenses	2,510.0	2,930.0	(420.0)	2
Amortization	117.0	118.0	(1.0)	
Total expenses	$ 10,047.0	$ 10,881.0	$ (834.0)	
Net earnings	$ 3,564.0	$ 2,934.0	$ 630.0	
Revenue Sharing	$ 4,500.0	$ 4,500.0	$ -	

Notes:

1. Land transfer tax revenues were higher than budget due to a small number of unexpected large value transactions occurring in the third and fourth quarters. The continuing strength of the real estate market also helped achieve the stronger tax revenues.

2. Salaries and benefits are lower than budget as a consequence of many seconded staff returning sooner than expected during the year, together with continuing vacancy management and underfilling of positions. Deferral and aggressive pursuit of savings in operating expenditures and programs (e.g., POS operation, Records management, Survey Remonumentation, Repairs and maintenance) were effective in achieving under-expenditure of the budget.

VITAL STATISTICS AGENCY

Vital Statistics became a Special Operating Agency on April 1, 1994, and transferred to the Department of Consumer and Corporate Affairs. The Agency is responsible for and mandated to:

a. maintain the provincial registry for births, marriages, deaths and stillbirths; issue certificates and certified copies from vital event registrations; and provide statistical and other types of reports as well as other related services to customers in accordance with *The Vital Statistics Act*;

b. register clergy and marriage commissioners as marriage ceremony officiants, appoint marriage commissioners, register marriage licence issuers, issue marriage licences, and recognize religious denominations in accordance with *The Marriage Act*;

c. register, issue certificates and conduct searches for legal changes of name in accordance with *The Change of Name Act*;

d. process applications for Orders for Disinterment pursuant to *The Public Health Act*; and

e. register adoptions, re-register births and amend records pursuant to *The Child and Family Services Act*, as well as amend parentage particulars of birth records pursuant to *The Family Maintenance Act*.

Data submitted under *The Vital Statistics Act* is provided by more than 3,200 district registrars representing hospitals, health facilities, personal care and nursing homes, funeral homes, members of the clergy, and marriage commissioners located throughout the province.

As well as providing the source data for issuance of certificates, the event data collected in the Agency's registry system offers valuable statistical information. The data collected makes it possible for health organizations to compare birth and death rates between countries, provinces and other geographic areas. The Agency ensures that the data used in any statistical report is non-identifying to address privacy concerns.

The largest consumer of the Agency's services is the general public; largely young families and senior citizens. Legal, financial, and health institutions such as lawyers, police, insurance companies, trust companies and physician's offices request services on behalf of their clients. Statistics Canada is a major data user of vital events information in both record copy and data file formats. The client profile for the Agency also includes numerous government departments, agencies, and offices from Manitoba and other jurisdictions.

Birth certificates are considered the primary source of identification from which numerous other benefits are derived such as medical services, public education, passports, old age pension or other income security provisions, as well as obtaining Indian status or band membership.

Certificates or certified copies of birth, marriage and death records are required in courts and elsewhere to establish necessary facts for child support, life insurance claims, tracing ancestry, settlement of pensions and estates, etc. Certified copies of medical certificates of death, which form part of death registrations, are important in determining health risk factors regarding hereditary diseases or medical conditions in family histories.

Vital Statistics is the sole provider of this service in the Province of Manitoba. If a person born in Manitoba requires a birth certificate, only Vital Statistics is authorized to issue it. However, the sole proprietorship of the Agency does not preclude it from forming partnerships with complementary agencies to produce a value-added service.

Fee setting, service turnaround times, product diversity, and operational efficiency and effectiveness are continuously measured against those of its counterparts. Maintaining competitive rates with other jurisdictions is factored into rate determination. Other registries, information providers, and regulatory bodies are consulted to determine cost, price and value benchmarks when considering the assessment.

The Vital Statistics Agency operates within the Vital Statistics Council for Canada along with the other provincial and territorial jurisdictions and the Federal Government. The Council provides a forum for developing a common approach to collecting vital statistics, sharing information with external parties, and to facilitating problem-solving through shared experiences, research findings and expertise among the jurisdictions.

The Agency officially launched the Commemorative Birth, Millennium Birth and Millennium Marriage Certificates developed during the 1999-2000 fiscal year. These large, specially designed certificates are not legal documents and are intended for framing and are sure to be a family treasure for many years to come.

The Agency completed a review of *The Vital Statistics Act* and legislation has been placed before the second session of the thirty-seventh legislature. The Bill will open older records for wider public access, remove restrictions on a parent's choice of their child's surname, and sets out issuing provisions in a clearer manner.

The Agency introduced a new application form in August 2000, adding parents' birthplaces to the identifying information section of the application form. This change was necessary to deter criminals from fraudulently obtaining birth certificates and using the identities of other individuals, alive or deceased, to obtain their credit cards and assets. The Vital Statistics Council for Canada looked at best practices within Canadian jurisdictions, and recommended the expansion of identifying information on application forms for birth certificates. The Agency has complied with this recommendation and instituted the practice of asking all applicants for parents' birthplaces.

COMPARATIVE STATISTICS

Fiscal Years	Actual 2000-2001	Budget 2000-2001	Variance Fav/(unfav)
Certificates and Certified Copies	69,251	69,800	(549)
Amendments	1,241	1,800	(559)
Licenses	926	1,300	(374)
Change of Name	849	800	49
No-Cost Items	962	1,000	(38)
Immediates	6,932	4,000	2,932
Registrations	30,540	31,100	(560)
Total Activities	110,701	109,800	901

FINANCIAL RESULTS SUMMARY (IN $000's)

Fiscal Years	Actual 2000-2001	Budget 2000-2001	Variance Fav/(unfav)	Note No.
Revenue	$2,401	$2,390	$ 11	
Expenses				
Salaries & Benefits	1,228	1,206	(22)	(1)
Operating Expenses	765	813	48	(2)
Amortization	224	231	7	
Total Expenses	2,217	2,250	33	
Net Earnings for Year	184	140	44	
Retained Earnings, Beginning of Year	1,618	1,618		
Revenue Sharing, Payment to POM	700	700		
Retained Earnings, End of Year	1,102	1,058		

Notes:

(1) Actual employee salaries and benefits exceeded budget by $22 or 2%. This unfavorable variance is the net result of the unfavorable variance for employee salaries of $59 (internal position reclassification and two additional part-time term employees) and the favorable variance for employee benefits of $37 (mainly actuarial calculated gain on Pension Liability).

(2) Actual operating expenses are below budget by $48 or 6%. This favorable variance is mainly due to the deferment of the contribution to the French Language Services Secretariat of $25 to fiscal year 2001/02, and lower advertising expenses of $15.

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

EXPENDITURE SUMMARY

for fiscal year ended March 31, 2001 with comparative figures

	Estimate 2000/01	Appropriation	Actual 2000/01	Actual 1999/2000	Increase (Decrease)
		05-1 Administration and Finance			
	27.3	(a) Minister' Salary	27.1	27.0	0.1
	331.2	(b) Executive Support:			
	49.7	Salaries	329.2	340.3	(11.1)
		Other Expenditures	40.5	50.5	(10.0)
		(c) Administrative Services:			
	568.8	Salaries	547.7	476.8	70.9
	161.5	Other Expenditures	142.2	165.3	(23.1)
	(171.9)	Less: Recoveries	(171.9)	(171.9)	0
		(d) Research and Planning:			
	167.8	Salaries	166.4	160.5	5.9
	32.4	Other Expenditures	32.1	26.6	5.5
	173.9	(e) First Nations Casino Selection Committee	251.9	118.4	133.5
Total 05- 1	1,340.7		1,365.2	1,193.5	171.7
		05-2 Consumer Affairs			
		(a) Consumers' Bureau:	905.6	870.3	35.3
	917.6	Salaries	210.2	210.8	(0.6)
	219.6	Other Expenditures			
		(b) Residential Tenancies Branch			
	2,528.7	Salaries	2,467.7	2,370.4	97.3
	696.6	Other Expenditures	650.1	658.7	(8.6)
		(c) Automobile Injury Compensation			
	483.3	Appeal Commission:	469.1	490.7	(21.6)
	122.4	Salaries	93.4	132.0	(38.6)
		Other Expenditures			
		(d) Residential Tenancies Commission	443.7	447.7	(4.0)
	460.4	Salaries	89.2	94.8	(5.6)
	109.6	Other Expenditures			
	87.7	(e) Grants	87.7	87.7	0
Total 05-2	5,625.9		5,416.7	5,363.1	53.6

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

EXPENDITURE SUMMARY

for fiscal year ended March 31, 2001 with comparative figures

	Estimate 2000/01	Appropriation	Actual 2000/01	Actual 1999/2000	Increase (Decrease)
		05-3 Corporate Affairs			
		(a) Financial Institutions Regulation			
	706.5	Salaries	713.0	741.7	(28.7)
	303.6	Other Expenditures	271.7	241.3	30.4
		(b) Public Utilities Board:			
	597.4	Salaries	490.2	511.3	(21.1)
	751.2	Other Expenditures	580.1	654.6	(74.5)
Total 05-3	2,358.7		2,055.0	2,148.9	(93.9)
Total 05-4	229.9	**05-4** Amortization of Capital Assets	221.6	197.3	24.3
	9,555.2	TOTAL EXPENDITURES	9,058.5	8,902.8	155.7

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

REVENUE SUMMARY

for fiscal year ended March 31, 2001 with comparative figures for the previous year

1999/00 Actual	2000/01 Actual	Increase (Decrease)	Source	2000/01 Actual	2000/01 Estimate	Variance
			Taxation:			
39,683,200	41,763,700	2,080,500	(a) Insurance Corporations Tax	41,763,700	40,640,000	1,123,700
12,049,500	12,392,200	342,700	(b) Land Transfer Tax	12,392,200	12,000,000	392,200
51,732,700	54,155,900	2,423,200	Total R-1	54,155,900	52,640,000	1,515,900
			R-3 Other Revenue			
688,400	633,800	(54,600)	(a) Appeals Commission Cost Recovery	633,800	718,200	(84,400)
704,400	723,700	19,300	(b) Consumer Affairs Fees	723,700	795,900	(72,200)
797,800	777,100	(20,700)	(c) Insurance Act Fees	777,100	780,000	(2,900)
1,492,900	1,314,800	(178,100)	(d) Public Utilities Board Cost Recovery	1,314,800	1,444,900	(130,100)
283,500	289,700	6,200	(f) Trust and Loan Fees	289,700	250,000	39,700
47,300	517,400	470,100	(g) Sundry	517,400	2,000	515,400
4,014,300	4,256,500	242,200	**Total R-3**	4,256,500	3,991,000	265,500
55,747,000	58,412,400	2,665,400	**Total Revenue**	58,412,400	56,631,000	1,781,400

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

FIVE YEAR EXPENDITURE AND STAFFING SUMMARY BY APPROPRIATION ($000)

for years ending March 31, 1997 – March 31, 2001

	1996-97		1997-98		1998-99		1999-2000		2000/01	
Appropriation	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**
05-1 Administration & Finance	25.28	1,004.9	25.28	1,173.6	23.28	995.3	22.78	1,193.5	22.78	1,365.2
05-2 Consumer Affairs	86.00	4,758.0	84.00	4,830.9	84.00	4,889.2	84.00	5,363.1	84.00	5,416.7
05-3 Corporate Affairs	207.73	11,665.2	49.73	3,855.7	50.73	3,849.4	22.73	2,148.9	21.73	2,055.0
05-4 Amortization of Capital Assets	--	--	--	--	--	--	--	197.3	--	221.6
TOTAL	319.01	17,428.1	159.01	9,860.2	158.01	9,733.9	129.51	8,902.8	128.51	9,058.5

Manitoba

Rapport annuel 2000 - 2001

Consommation et Corporations Manitoba

Composé à 10% de déchets de consommation

MINISTRE DE LA
CONSOMMATION ET DES CORPORATIONS

Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8
CANADA

À son honneur
L'honorable Peter Liba
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de soumettre à Votre honneur le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'exercice terminé le 31 mars 2001.

C'est avec mon profond respect, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, que je vous soumets ce document.

Le ministre,

Scott Smith

2001
Année internationale des Volontaires

Manitoba

Sous-ministre de la
Consommation et des Corporations

Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8
CANADA

Monsieur Scott Smith
Ministre
Consommation et Corporations

Monsieur le ministre,

J'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations du Manitoba pour l'exercice terminé la 31 mars 2001.

Pendant l'exercice, le Manitoba a été la première province à garantir une forme de protection aux consommateurs qui se procurent des biens et services au moyen d'Internet. Des modifications à la *Loi surla protection du consommateur* et le nouveau *Règlement sur les conventions Internet* obligent le vendeur à fournir à l'acheteur les renseignements prescrits, accordent au consommateur le droit d'annuler dans certaines cas obligent les sociétés émettrices de carte de crédit à accorder un crédit au consommateur qui a exercé son droit d'annulation en vertu de la législation sans que le marchand ne le rembourse.

Des modifications à la *Loi sur les assurances* assurent une meilleure protection aux consommateurs d'assurance en obligeant les agents, les courtiers et les experts d'assurance de s'assurer contre les erreurs et les omissions.

Des améliorations au service ont été apportées un peu partout. Depuis septembre 2000, l'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels peut se faire au moyen d'Internet, permettant ainsi un enregistrement et des recherches en direct en française et en anglais 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le nouveau système est l'un des cinq en Amérique du Nord à être reconnus par la Internation. ' Association of Corporation Administrators, qui lui a décerné un prix en 2001.

Depuis septembre 2000, le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est accessible au moyen d'Internet, ce qui facilite l'accès aux ordonnances concernant les locateurs, les locataires et les complexes domiciliaires.

Je tiens également à remercier l'ensemble du personnel pour son dévouement continuel et sa recherche de l'excellence dans le cadre des leurs fonctions au sein du ministère.

Soyez assuré que nous trouverons de nouveaux moyens d'augmenter notre part du marché tout en améliorant la qualité du service offert à notre clientèle.

C'est avec mes respects, Monsieur le ministre, que je vous soumets ce document.

La sous-ministre,

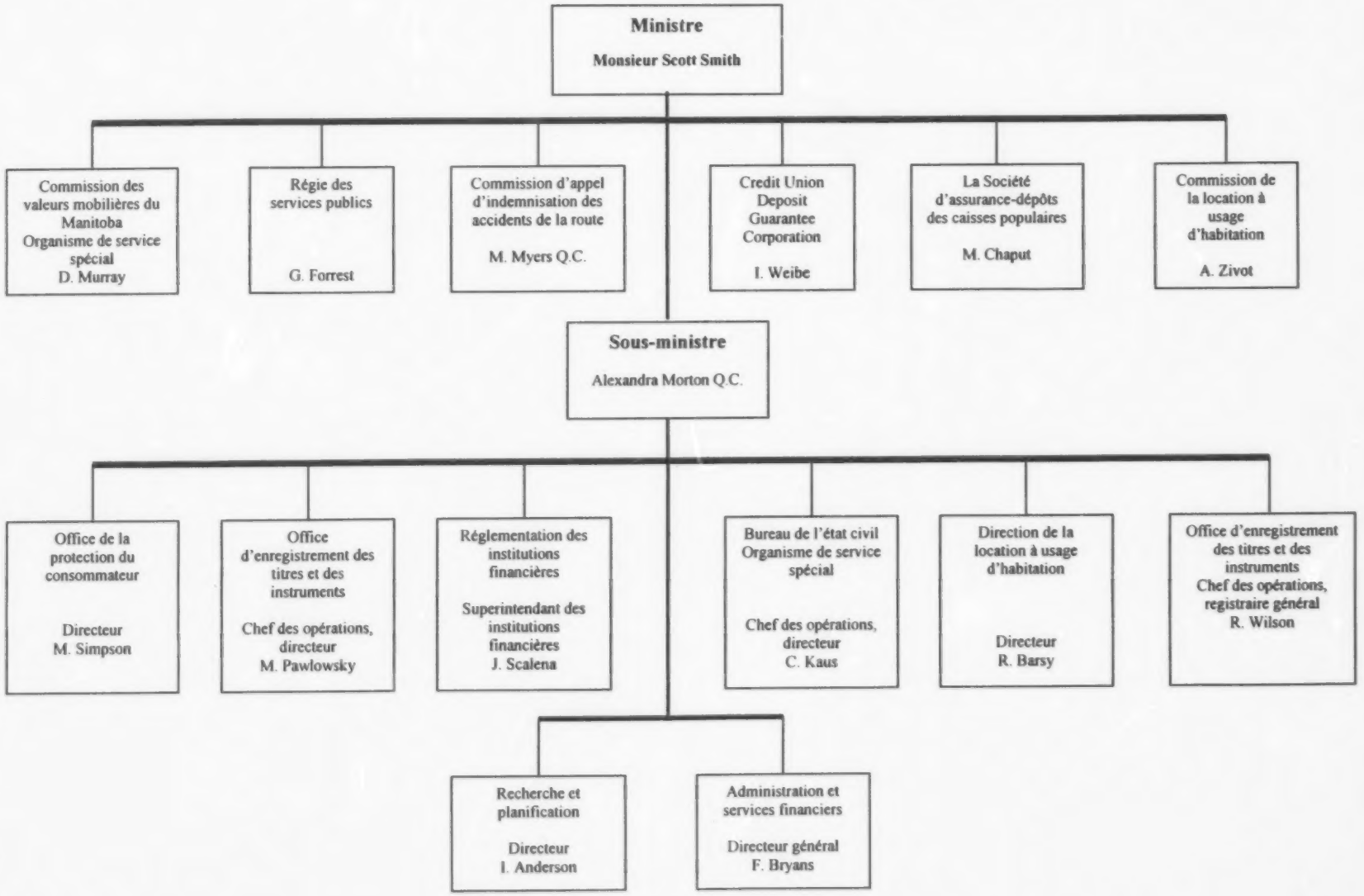
M. Alexandra Morton, Q.C.

Table des matières

Titre	Page
Lettre d'accompagnement du sous-ministre	2
Organigramme	4
Rôle et énoncé de mission	5
Administration et finances	
Services administratifs	7
Recherche et planification	9
Consommation	
Office de la protection du consommateur	11
Direction de la location à usage d'habitation	19
Commission de la location à usage d'habitation	25
Commission d'appel d'indemnisation des accidents de la route	28
Corporations	
Réglementation des institutions financières	31
Régie des services publics	40
Organismes de service spécial	
Office des compagnies	42
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	45
Office d'enregistrement des titres et des instruments	52
Bureau de l'état civil	55
Sommaire des dépenses	58
Sommaire des recettes	60
Sommaire des dépenses et de l'effectif des cinq dernières années	61

1er avril 2001

Consommation et Corporations
Organigramme



Structure du rapport

Le rapport annuel est présenté en fonction de la structure des crédits du ministère, qui exprime les votes accrédités au ministère ayant été approuvés par l'Assemblée législative. Le rapport fournit des renseignements afférents aux postes principaux et secondaires en ce qui concerne les objectifs du ministère, les résultats réels obtenus, le rendement financier et les écarts, en plus de dresser un tableau historique des dépenses et des effectifs du ministère au cours des cinq dernières années. Les notes explicatives des écarts au chapitre des revenus et des dépenses, qui se trouvaient dans les Comptes publics du Manitoba, sont maintenant fournies dans le rapport annuel. Le rapport contient également des renseignements sur les organismes de service spécial (OSS) qui relèvent du ministère.

Vision, mission et buts

Vision :
Un marché juste et efficace pour des entreprises et des consommateurs avertis.

Mission :
Encourager la confiance des entreprises et des consommateurs dans le marché et administrer un cadre de réglementation qui maintient le caractère concurrentiel de l'économie manitobaine.

Buts :
- contribuer au dynamisme de l'économie manitobaine en amenant les entreprises, les organismes sans but lucratif et les consommateurs à avoir confiance dans le marché par l'administration d'une structure juridique et politique à l'intérieur de laquelle ils peuvent fonctionner.

- Aider les entreprises et les consommateurs à régler leurs différends.

- Favoriser et étendre les connaissances et la compétence des consommateurs et des entreprises.

- Assurer la prestation d'un service de qualité, l'utilisation responsable des ressources fiscales et la perception des droits et des recettes fiscales.

- Prévoir et reconnaître les problèmes de marché, en assurer le suivi et recommander les mesures qui s'imposent.

- Déterminer les frais d'utilisation des services publics.

- Maintenir des registres de renseignements afin de protéger les droits individuels et les droits de propriété.

Lois administrées

Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

Services administratifs
Loi sur la preuve au Manitoba (parties II-III)
Loi sur les conseillers en économie domestique

Office des compagnies
Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

Office de la protection du consommateur
Loi sur la santé publique (règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés)
Loi sur la validation des œuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers
Loi sur les pratiques commerciales

Réglementation des institutions financières
Loi sur les corporations – Partie 24
Loi sur les coopératives
Loi sur les caisses populaires et les credit unions
Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Loi sur les contrats à terme
Loi sur les courtiers d'hypothèque
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

Enregistrement des titres et des instruments
Loi sur certains titres fonciers
Loi sur les condominiums (art. 2 et 3 relatifs à la division des terres, art. 4 et 5 relatifs à l'obligation d'enregistrement, art. 6 et par. 7(1)
Loi sur le registre foncier de la Compagnie de la Baie d'Hudson
Loi sur les biens réels
Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels
Loi sur l'enregistrement foncier
Loi sur le revenu - Partie III (droits de cession immobilière)
Loi sur les arpentages spéciaux
Loi sur l'arpentage (Partie 1)

Régie des services publics
Loi sur la ville de Winnipeg (ententes sur les transporteurs de passagers)
Loi sur les cimetières
Loi sur la répartition du gaz
Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg
Loi sur la protection des voies publiques (appels)
Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba (appels)
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la Régie des services publics

Location à usage d'habitation
Loi sur les baux viagers
Loi sur la location à usage d'habitation
Loi sur les condominiums (aspects relatifs à la location)

Bureau de l'état civil
Loi sur les statistiques de l'état civil
Loi sur le mariage
Loi sur le changement de nom
Loi sur les embaumeurs et les entrepreneurs de pompes funèbres

Administration et finances

Services administratifs

Les Services administratifs et financiers cherchent à fournir des services de soutien, à assurer une coordination centralisée des fonctions financières, administratives et opératoires pour le ministère et à :

- offrir à la direction et aux gestionnaires des services consultatifs, des conseils avisés ainsi que des renseignements précis de nature générale ou législative au sujet des questions et des projets prioritaires à l'échelle du ministère;
- examiner et recommander des changements dans l'organisation du ministère et de la direction pour assurer que les rapports hiérarchiques se fondent sur la responsabilité, l'obligation de rendre compte et l'efficacité;
- donner une orientation générale aux activités de technologie de l'information et de systèmes du ministère;
- examiner des changements dans l'administration et la fourniture des systèmes et en recommander à la direction;
- assurer une fonction de contrôle en veillant à ce que les fonds soient reçus, dépensés et comptabilisés comme il se doit.

Pour parvenir à ces fins, les Services administratifs et financiers :

- participent activement à la prise des décisions ministérielles en fournissant une expertise, en faisant des commentaires et en prêtant conseil, et aide le ministère à utiliser efficacement ses ressources;
- aident le ministère à percevoir les droits et les recettes fiscales et le chapeautent à cet égard;
- assurent une gestion budgétaire responsable;
- tiennent à jour et communiquent l'information relative aux politiques gouvernementales et ministérielles, fournissent une orientation, un service d'interprétation et un soutien constant à la haute direction et lui font des recommandations;
- délivrent les licences aux commissaires à l'assermentation et aux notaires publics et tiennent un registre des nominations;
- coordonnent la tenue des audiences d'appel concernant la délivrance des licences aux compagnies d'assurance.

Les Services administratifs et financiers veillent à l'application des parties 2 et 3 de la *Loi sur la preuve au Manitoba*, qui prévoit la nomination des commissaires à l'assermentation et des notaires publics.

Loi sur la preuve au Manitoba	1999-2000	2000-2001
Nouvelles nominations	1 636	1 642
Nominations renouvelées	4 710	4 875
Nominations certifiées	1 578	1 347

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2000-2001		Dépenses prévues 2000-2001		Écart	Note expl.
1(c) Services administratifs	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires Autres dépenses	12,78	547,7 142,2	12,78	568,8 161,5	(21,1) (19,3)	
Total partiel	12,78	689,9		730,3	(40,4)	1
Récupérations salariales		(171,9)		(171,9)	-	
Total des dépenses		518,0		558,4	(40,4)	

Note explicative :

1. Poste vacant lié aux systèmes.

Recherche et planification

La Direction de la recherche et de la planification fournit au ministère des services de soutien à la recherche et à l'analyse.

Ses activités sont les suivantes :

- faire enquête sur les problèmes de marché et évaluer des solutions possibles;
- coordonner l'élaboration de lois et d'autres solutions aux problèmes de marché;
- formuler des propositions d'action à présenter au Cabinet;
- évaluer les besoins en matière de promulgation de nouvelles lois ou de modification des lois existantes;
- examiner les lois et les programmes d'autres secteurs de compétence;
- faire la collecte et l'analyse de données;
- assurer la liaison avec des groupes axés sur le consommateur, avec des représentants du monde des affaires et des représentants du gouvernement;
- coordonner l'élaboration du plan d'activités du ministère.

En 2000-2001, la Direction a coordonné la préparation d'une modification au Règlement sur les baux viagers pris en application de la loi du même nom, qui visait à clarifier le type et le montant d'assurance responsabilité professionnelle à laquelle doivent souscrire les avocats, les architectes et les ingénieurs qui desservent un immeuble à bail viager.

Toute l'année durant, la Direction a fourni l'information requise par la haute direction sur une foule de sujets, dont la législation sur la validation des œuvres de charité aux Canada et aux É.-U., le franchisage, les inspecteurs de maison, les prêteurs sur gage, les injecteurs de vapeur au platine, la législation sur la facturation aux émetteurs de carte de crédit aux É.-U., l'effet des mélanges d'éthanol et d'essence sur les garanties-autos, les prêts hypothécaires inversés et les taux d'inoccupation des logements locatifs.

Les prix élevés de l'essence et des autres carburants ont continué d'être une source de préoccupation en 2000-2001. La Direction a fourni des renseignements sur des sujets connexes comme le prix de l'essence au Manitoba et dans les autres provinces, en plus de proposer d'autres sujets abordés dans l'étude sur le prix de l'essence au Canada que le Conference Board du Canada a menée en 2000-2001. La Direction a également fourni des renseignements concernant le rapport final du Conference Board.

La Direction représente les quatre provinces de l'Ouest et deux territoires au sein du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Au cours de l'année, le conseil a modifié le compromis d'arbitrage et d'autres documents afin de les rendre conformes à la législation québécoise. Le PAVAC a été mis en œuvre au Québec en janvier 2001. Le conseil a également examiné comment les consommateurs s'y prennent pour choisir un arbitre du PAVAC.

Tout au long de 2000-2001, la Direction a coordonné plusieurs activités visant à assurer le fonctionnement efficace du ministère en plus de participer à d'autres activités. Ces activités consistaient notamment à refaire le site Web du ministère de manière à le rendre conforme aux normes du gouvernement, à rédiger un questionnaire qui permettra de savoir comment le personnel perçoit le « respect en milieu de travail », à élaborer une politique et des lignes directrices en matière de reconnaissance du personnel, à faire en sorte que les gestionnaires suivent une formation sur la reconnaissance du personnel, et à demander aux membres du personnel quelles seront les questions afférentes au marché qui ressortiront au cours de l'exercice financier qui vient et quelles sont les stratégies qu'ils proposent au ministère pour y répondre.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
1(d) Recherche et planification	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	3,00	166,4	3,00	167,8	(1,4)	
Autres dépenses		32,1		32,4	(0,3)	
Total des dépenses	3,00	198,5	3,00	200,2	(1,7)	

CONSOMMATION

Office de la protection du consommateur

Fonctions de l'Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur propose des programmes de soutien à l'intention des consommateurs et des entreprises, en plus :

- d'administrer les lois dont il assume la responsabilité;
- de délivrer les licences de marchand, de démarcheur, d'agent de recouvrement et de fournisseur d'appareils auditifs, d'autoriser les appels de fonds des œuvres de charité, et d'enregistrer les fabricants et les rénovateurs d'articles rembourrés;
- d'aider les consommateurs à résoudre leurs plaintes en entendant les cas litigieux, en faisant enquête et en assurant une médiation;
- de prendre les mesures qui s'imposent pour amener les contrevenants à se conformer aux lois dont l'Office assure l'administration;
- de cerner les problèmes et les questions qui touchent le marché et de recommander des changements à la législation qui relève de son mandat tel que prescrit;
- d'informer et d'éduquer les consommateurs, les entreprises, les groupes d'aide sociale, les groupes de consommateurs et les associations étudiantes au sujet de leurs droits et responsabilités ainsi que des risques potentiels à l'intérieur du marché;
- de consulter d'autres ministères et organismes provinciaux, nationaux et internationaux au sujet de questions d'actualité.

L'Office de la protection du consommateur administre les lois suivantes :

- *Loi sur les pratiques commerciales*
- *Loi sur la protection du consommateur*
- *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*
- *Loi sur la santé publique* (règlements sur les articles de literie et les articles rembourrés)
- *Loi sur la validation des œuvres de charité*
- *Loi sur les appareils auditifs*

L'administration des lois susmentionnées par l'Office touche cinq grands secteurs :

- règlement des litiges;
- licences et enregistrements;
- enquêtes spéciales;
- information et éducation;
- administration et revue de la législation.

Chaque secteur regroupe un certain nombre d'activités ayant un objectif commun. Mais personne au sein de l'Office ne se limite qu'à des secteurs en particulier. Par exemple, tous les membres du personnel informent et éduquent les clients. De même, tous participent à l'élaboration de recommandations de changements à la législation.

Règlement des litiges

Le règlement des litiges constitue un important outil de surveillance du marché. Les problèmes sont souvent rapportés à l'Office de la protection du consommateur à la suite d'une plainte ou d'une enquête. L'Office assure la médiation des plaintes relatives aux transactions de biens et services au détail, aux contrats de crédit, aux modes de recouvrement, à la publicité et à l'évaluation du crédit.

Les agents chargés du règlement des litiges tiennent compte des droits et responsabilités des parties concernées ainsi que de la législation pertinente quand ils les aident à parvenir à une entente. L'Office peut en cours de route aider les consommateurs et les entreprises à déposer des plaintes relatives à des transactions garanties par cautionnement contre des marchands autorisés ou des agences de recouvrement. Cette situation peut se produire à la suite d'une faillite d'entreprise.

En plus de la législation dont l'Office assure l'administration, les agents doivent connaître d'autres lois comme la *Loi sur les garagistes,* la *Loi sur le privilège du constructeur,* la *Loi sur les ateliers de réparation* et la *Loi sur la vente d'objets*, ce qui peut s'avérer utile dans le processus de règlement des litiges.

En 2000-2001, l'Office de la protection du consommateur a répondu à 35 411 demandes de renseignements par téléphone et par courriel de la part de consommateurs et d'entreprises qui avaient besoin d'aide. Bien souvent, les agents de l'Office règlent les litiges au téléphone ou par courriel sans qu'il soit nécessaire de déposer une plainte écrite à l'Office. Au cours de la même période, 1 572 personnes se sont présentées à l'Office pour demander de l'aide ou déposer une plainte officielle.

Le nombre de plaintes déposées à l'Office varie d'une année à l'autre. En 2000-2001, l'Office a reçu 1 665 plaintes écrites (dont 256 plaintes reportées de 1999-2000) pour lesquelles les agents ont assuré une médiation. Ce sont les secteurs de l'automobile et de la rénovation domiciliaire qui ont une fois de plus reçu le plus grand nombre de plaintes cette année. L'Office arrive à régler de nombreux litiges et s'efforce de maintenir un taux de réussite élevé en faisant valoir ses connaissances des contrats et de la législation pertinente et sa capacité à trouver des solutions de façon juste et équitable. Pendant l'année, l'Office a obtenu des remboursements ou des rajustements au nom de consommateurs d'une valeur totale de 305 161,25 $.

Les agents des services aux consommateurs chargés des plaintes peuvent déterminer s'il y a eu infraction aux lois sur la protection du consommateur, pratique déloyale dans les transactions avec le consommateur ou publicité trompeuse. Par le biais du processus de règlement des litiges, on peut généralement amener une entreprise à se conformer à la législation.

Les cas de refus de se conformer à la législation ou d'infractions fréquentes sont renvoyés à l'unité d'enquête spéciale de l'Office.

ANALYSE DES PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	2000-2001	1999-2000
RÉNOVATION DOMICILIAIRE	270	230
SECTEUR DE L'AUTOMOBILE	269	191
SERVICES FINANCIERS	231	180
BIENS ET SERVICES PERSONNELS		
Services personnels	104	54
Matériel et logiciels	90	63
Déménagement et entreposage	37	30
Croissance personnelle	28	39
Biens personnels	24	47
Autres[1]	79	72
MOBILIER ET ACCESSOIRES DE MAISON		
Mobilier et accessoires de maison	63	64
Divertissement à domicile	38	121
Autres[2]	60	61
COMMANDES ET ABONNEMENTS PAR LA POSTE	83	62
VOYAGES	12	26
AUTRES		
Œuvres charitables	54	26
Services publics	48	61
Demandes de renseignements	6	30
Autres[3]	169	106
TOTAL	1 665	1 463

[1] Aussi : services professionnels, bijoux, nettoyage à sec, photographie, instruments et leçons de musique, restaurants, écoles

[2] Aussi : appareils et articles ménagers, outils électriques, nettoyage de tapis

[3] Aussi : produits alimentaires, divertissement, loteries, livrets de coupons, prix, matériel récréatif, entreprises de remorquage, stationnement, maisons mobiles, logements résidentiels

Licences et enregistrements

La *Loi sur la protection du consommateur* régit les marchands, les démarcheurs, les agents de recouvrement et les agents de perception en délivrant leurs licences et en établissant les exigences de cautionnement. En vertu de la *Loi*, les consommateurs ont une période de 10 jours pour annuler un contrat d'achat de biens et de services passé avec un démarcheur. Les consommateurs disposent aussi d'une période d'annulation de un an si un marchand ne s'est pas conformé à certaines exigences mentionnées dans la *Loi*. Le dépôt d'un cautionnement est également requis des démarcheurs et des agences de recouvrement comme condition d'obtention d'une licence. Si une entreprise omet ou refuse de respecter ses obligations envers les consommateurs, la confiscation du cautionnement devient alors un recours juste et efficace.

L'Office de la protection du consommateur administre aussi le règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés pris en application de la *Loi sur la santé publique*. Le nombre d'enregistrements s'y rapportant n'a cessé de croître, passant de 888 en 1997-1998 à 1 124 en 2000-2001. Le nombre d'enregistrements d'agents de perception a quant à lui augmenté sensiblement, passant de 656 en 1997-1998 à 1 428 en 2000-2001.

En 2000-2001, un cautionnement s'élevant à 30 000 $ a été confisqué. En outre, on a payé la somme totale de 34 103,05 $ à 17 consommateurs à même les cautionnements qui avaient été confisqués les années précédentes.

L'Office de la protection du consommateur autorise aussi les œuvres de charité à faire des appels de fonds en vertu de la *Loi sur la validation des œuvres de charité*. En 2000-2001, l'Office a entrepris une étude de la législation sur les œuvres de charité au Canada et aux É.-U. en réponse aux préoccupations concernant les coûts des levées de fonds et les manœuvres frauduleuses. Au cours de l'année, une œuvre de charité et son collecteur de fonds ont dû répondre à deux accusations de levée de fonds sans autorisation en vertu de la *Loi sur la validation des œuvres de charité*, ce qui constituait une première depuis l'adoption de la *Loi*.

Licences, enregistrements et autorisations
Nombre de demandes

TYPE	2000-2001	1999-2000
Agents de recouvrement	73	54
Marchands	241	197
Démarcheurs	2 096	2 742
Fournisseurs d'appareils auditifs	38	35
Literie et meubles rembourrés	1 124	986
Agents de perception	1 428	923
Œuvres de charité autorisées	248	254
TOTAL	**5 248**	**5 191**

Enquêtes spéciales

L'Office de la protection du consommateur cherche à établir des règles du marché équitables, tant pour les consommateurs que pour les entreprises. L'Office réussit souvent à obtenir le respect volontaire des lois qu'il administre au moyen de la conciliation. Mais il arrive que des enquêtes sur les infractions aux diverses lois s'avèrent nécessaires. À la suite d'une enquête, certaines questions peuvent être transmises au ministère de la Justice pour qu'il dépose des accusations ou encore faire l'objet d'une autre forme de poursuite en justice. Cette façon de procéder se veut un moyen de répondre aux infractions et aux contrevenants. Le ministère public peut aussi demander réparation au tribunal au nom de consommateurs qui ont été lésés. L'enquête peut aussi aboutir à une promesse de conformité volontaire, à une ordonnance de blocage ou à une injonction interdisant certaines actions.

En 2000-2001, on a porté 48 accusations d'infraction aux lois sur la protection du consommateur contre des individus et des entreprises. Ce nombre englobe 33 accusations pour infraction au paragraphe 33(1) de la *Loi sur les pratiques commerciales* (pratiques commerciales déloyales), 5 accusations pour violation du paragraphe 75(1) de la *Loi sur la protection du consommateur* (démarchage sans licence), et 8 accusations pour infraction au paragraphe 76(1) de la *Loi sur la protection du consommateur* (recouvrement ou tentative de recouvrement sans être titulaire d'une licence). Tel que mentionné précédemment, deux accusations de levée de fonds sans autorisation ont été déposées pour la première fois en vertu de la *Loi sur la validation des œuvres de charité*. L'œuvre de charité et le collecteur de fonds concernés ont plaidé coupables aux accusations et ont dû payer une amende de 100 $ par chef d'accusation.

Certaines mises en accusation ont abouti cette année, dont certaines étaient reportées de l'année précédente. Il y a eu 14 plaidoyers de culpabilité et des amendes totalisant 230 $ ont été imposées dans deux cas. À la fin de l'année, le prononcé de sentence était attendu dans 12 cas. Enfin, 14 sursis aux accusations ont été accordés à la suite de transactions en matière pénale.

L'unité d'enquête spéciale travaille étroitement avec les ministères et les organismes des trois ordres de gouvernement. Les enquêteurs bénéficient aussi du soutien continuel d'Industrie Canada, des services de police de Winnipeg et de Brandon, de la GRC et du projet Phonebuster, ainsi que de l'échange de renseignements avec ces organismes. En 2000-2001, l'Office a grandement aidé d'autres organismes chargés de l'exécution de la loi à recenser un certain nombre d'infractions, ce qui a entraîné des mises en accusation en vertu du *Code criminel* et des enquêtes en vertu de la *Loi sur la concurrence*.

En faisant enquête de manière efficace sur les manquements aux obligations législatives et en soumettant rapidement des demandes au tribunal, l'Office protège les consommateurs des pratiques déloyales et assure une saine concurrence aux entreprises.

En 2000-2001, le partage de renseignements par voie électronique au moyen de la base de données Canshare a permis aux organismes de protection du consommateur des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux de repérer très tôt toute une série de manœuvres frauduleuses.

Information et éducation

Les activités d'information et d'éducation visent à assurer un juste équilibre entre les intérêts des consommateurs et des entreprises en amenant les Manitobains à améliorer leurs connaissances du marché.

En 2000-2001, le directeur à temps partiel du programme des bénévoles a aidé neuf bénévoles à parfaire leur formation pour qu'ils puissent prononcer des allocutions sur leurs connaissances du marché à différents groupes. Grâce à ces bénévoles, l'Office a pu rejoindre 1 359 personnes en 2000-2001. Les bénévoles ont fait 44 présentations communautaires. Ainsi, 18 groupes de personnes âgées ont assisté à une présentation ayant pour but d'aider les consommateurs âgés à reconnaître et à prévenir la fraude et à devenir des consommateurs avertis (« Le pouvoir des consommateurs de l'âge d'or : savoir se protéger »). Huit groupes communautaires formés de nouveaux Canadiens, de jeunes adultes et de femmes ont écouté une présentation qui visait à les aider à prendre des décisions éclairées comme consommateurs et à optimiser leurs ressources (« Cutting Costs »). Quinze groupes communautaires ont participé à des ateliers qui leur ont permis de savoir ce qu'est un démarcheur et comment un consommateur peut déposer une plainte et obtenir de l'aide en cas de problème (« S'informer, c'est se protéger! »). Enfin, un bénévole a prononcé une allocution sur le thème du crédit aux participants du programme de réinsertion au travail de l'école Victor Mager.

Le directeur du programme des bénévoles a prononcé des allocutions devant l'Association Perspective des aînés, les bénévoles du programme ABC's of Fraud et la Faculté de l'écologie humaine de l'Université du Manitoba. En 2000-2001, le directeur du programme des bénévoles a continué d'aider les nouveaux Canadiens inscrits au Red River College Language Training Institute en leurs présentant la série d'ateliers « S'informer, c'est se protéger! ». Au total, 9 allocutions ont été données à environ 180 personnes.

Le personnel de l'Office a fait 18 présentations devant 501 Manitobains, dont une portant sur les droits fondamentaux en vertu de la législation sur la protection du consommateur, administrée par l'Office à l'intention de l'Association d'éducation juridique communautaire. D'autres allocutions ont été prononcées auprès de la Manitoba Motor Dealers Association, de l'Association des consommateurs du Canada, du club Kiwanis, du Bureau du curateur public, de Mediation Services et de divers groupes communautaires de Winnipeg spécialisés dans la législation sur la protection du consommateur au Manitoba.

En 2000-2001, l'Office a lancé un programme de sensibilisation des Autochtones, dans le cadre duquel des allocutions ont été données auprès du Urban Circle Training Centre, Inc., du centre de formation Kikinamawin et de l'école Wanipigow. Le personnel de l'Office a participé à deux reprises à une émission radio de lignes ouvertes (« Sharing Circle ») à la station de Native Communications Inc. (NCI). Les agents de l'Office ayant constaté une augmentation du nombre de demandes de renseignements téléphoniques de la part des Autochtones à la suite de cette participation, l'expérience se renouvellera en 2001-2002.

L'Office reçoit régulièrement des appels des médias au sujet de problèmes de consommation ou de questions relatives au marché. En 2000-2001, l'Office a reçu 47 demandes de renseignements de la part des médias. Les cadres dirigeants de l'Office participent à des entrevues pour répondre aux demandes des médias écrits et électroniques et profitent de ces occasions pour informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et responsabilités.

En 2000-2001, la protection des consommateurs qui achètent des biens et services au moyen d'Internet a particulièrement retenu l'attention des médias locaux et nationaux.

Le personnel de l'Office maintient un lien et échange des renseignements avec le Bureau d'éthique commerciale, l'Association de ventes à domicile, l'Association des consommateurs du Canada, la Manitoba Motor Dealers Association, la National Society of Fund Raising Executives, divers organismes municipaux, provinciaux et fédéraux et les autorités policières. En 2000-2001, les agents de l'Office ont rencontré le directeur général du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC) afin d'en savoir plus long sur les derniers changements à ce programme.

Des allocutions sur la protection des consommateurs qui font du cybercommerce ont été prononcées auprès des Service Quality Partners du Manitoba, des conseillers en économie domestique de la région de Brandon, des étudiants en administration de l'Université de Brandon et de la Manitoba Motor Dealers Association. Le Manitoba continue aussi de participer activement aux travaux se rapportant au cybercommerce amorcés par le Comité fédéral-provincial-territorial des mesures et des normes en matière de consommation. Le Comité cherche notamment à proposer un modèle harmonisé de législation sur le cybercommerce.

L'Office est fier de son programme d'information et d'éducation, qui contribue à la diminution du nombre de victimes de télémarketing frauduleux au Manitoba. Le projet Phonebusters rapporte que le nombre de victimes au Manitoba a diminué de 93 % de 1995 à 2000 et a attribué cette réduction aux efforts déployés au chapitre de l'information et de l'éducation.

Administration et revue de la législation

L'administration et la revue de la législation assurent une gestion efficace du fonctionnement interne de l'Office de la protection du consommateur, dont la gestion de ses ressources financières et humaines. L'ensemble du personnel participe à la planification d'activités, aux examens de la politique et aux revues des lois dont l'Office assure l'administration.

La présence toujours plus grande du cybercommerce a soulevé de nouvelles inquiétudes à propos de l'équilibre à maintenir entre le côté pratique et la protection du consommateur. En 2000-2001, la Province a pris des mesures visant à protéger les consommateurs manitobains qui achètent des biens et services au moyen d'Internet. Des modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* ont été apportées et un nouveau Règlement sur les conventions Internet est entré en vigueur le 19 mars 2001. Ce règlement historique stipule que les consommateurs ont le droit d'annuler leurs

achats de biens et services au moyen d'Internet quand certains renseignements à fournir ne le sont pas ou quand les biens et services ne sont pas livrés dans un délai raisonnable.

Ces modifications législatives obligent aussi les sociétés émettrices de carte de crédit à accorder un crédit aux consommateurs qui ont exercé leur droit d'annulation sans que le marchand ne les rembourse. Ces dispositions visent à protéger davantage les consommateurs manitobains. Les modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* concernant le cybercommerce profitent aussi aux cybercommerçants en faisant d'Internet un endroit plus sûr pour effectuer des transactions commerciales. Cette législation est la première au Canada à assurer la protection des consommateurs qui transigent par voie électronique.

Après avoir organisé en 1999-2000 une campagne de dénonciation des manœuvres frauduleuses sur Internet, la U.S. Federal Trade Commission dévoilait en 2000-2001 son palmarès des dix plus grandes fraudes existantes. Le personnel de l'Office a participé activement à ce travail colossal ainsi qu'au suivi effectué en mai 2000. Les sites Internet canadiens susceptibles de contrevenir à la législation fédérale aux yeux de l'Office ont été signalés à Industrie Canada aux fins d'enquête.

En 2000-2001, les cadres dirigeants de l'Office ont collaboré avec Mediation Services Inc. à la conception d'un atelier sur la communication efficace spécialement conçu pour l'Office. Tous les membres du personnel participeront à cet atelier en 2001-2002, de façon à améliorer leurs échanges avec les clients pendant le processus de règlement des litiges. Cet atelier s'ajoute à la formation sur la médiation que Mediation Services avait donnée aux agents en 1998.

Dépenses par poste budgétaire

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
2(a) Office de la protection du consommateur	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	18,50	905,6	18,50	917,6	(12,0)	
Autres dépenses		210.2		219,6	(9,4)	
Total des dépenses	18,50	1 115,8	18,50	1 137,2	(21,4)	

DIRECTION DE LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

La Direction de la location à usage d'habitation administre les lois suivantes :

* *Loi sur la location à usage d'habitation*
* *Loi sur les condominiums*
* *Loi sur les baux viagers*

Principales fonctions de la Direction :

- fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;

- faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;

- assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;

- rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :

  - dépôts de garantie,
  - réparations,
  - conditions des baux ou des baux viagers,
  - droit d'occupation, y compris la résiliation du bail en cas de non-paiement du loyer, de bruit et de tapage,
  - remise d'avis d'évacuation des lieux,
  - compensation,
  - respect de la vie privée,
  - non-paiement des services publics,
  - droits d'entrée;

- rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.

Information et éducation
Appels téléphoniques et entrevues

En 2000-2001, la Section d'information et d'éducation a reçu 50 630* appels téléphoniques à l'exclusion des appels téléphoniques relatifs à des dossiers en particulier. Pendant cette même période, 8 137* personnes se sont rendues au bureau de la Direction pour demander des renseignements ou déposer une plainte officielle.

*Ce chiffre comprend les bureaux de Brandon et de Thompson.

Pages jaunes parlantes

La Direction a une pleine page de publicité dans les Pages jaunes parlantes et possède son propre site Web. Ces deux services sont offerts 24 heures par jour.

Le service des Pages jaunes parlantes est offert en français et en anglais et répond à quelques-unes des questions les plus souvent posées sur les dépôts de garantie, les augmentations de loyer, les réparations et les avis. Du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, 2 094 personnes ont communiqué avec les Pages jaunes parlantes.

Site Web

Le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation répond aux 10 questions les plus fréquemment posées par les locateurs et les locataires. Il leur permet de télécharger les formulaires les plus utilisés et d'obtenir le calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. On y trouve aussi les textes de la *Loi sur la location à usage d'habitation* et de la *Loi sur les baux viagers,* ainsi que du Guide des politiques et des méthodes.

Du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, on a dénombré 130 982 occurrences sur le site Web.

Le 1er octobre 2000, la Direction de la location à usage d'habitation a présenté son nouveau Rapport sur les antécédents en matière de loyer, qui permet de connaître les détails relativement au loyer d'une propriété. Les nouvelles formules de demande et d'autorisation simplifiées s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web.

Depuis décembre 2000, le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est accessible par voie électronique. Le nouveau service accélère et facilite l'accès aux ordonnances concernant les locateurs, les locataires et les complexes domiciliaires. Le Registre répertorie tous les ordres et ordonnances définitifs rendus par la Direction et la Commission de la location à usage d'habitation en 1999 et 2000. L'accès au Registre est protégé par mot de passe et on peut le consulter en souscrivant à un abonnement annuel ou en se rendant au poste d'accès public de la Direction.

Guide des politiques et des méthodes

La Direction a élaboré le Guide des politiques et des méthodes en anglais et en français pour prêter assistance aux locateurs, aux locataires et au personnel. Le Guide aborde des questions dont ne traite pas précisément la *Loi sur la location à usage d'habitation.* Il présente aussi les procédures à suivre pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires renvoient à la Direction. Le Guide comprend 15 sections portant entre autres choses sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du Guide à diverses associations de locateurs et de locataires ainsi qu'aux bureaux régionaux de la Direction. Des exemplaires du Guide sont distribués dans toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut consulter les versions française et anglaise du Guide dans le site Web de la Direction.

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

ACTIVITÉS

Catégorie	2000-2001	1999-2000
Baux viagers	14	10
Dépôts de garantie	948	1 001
Plaintes (4)	1 633	1 660
Réparations	862	818
Avis d'évacuation	387	394
Non-paiements de services publics	174	272
Baux	164	162
Refus du locateur ou du locataire de remplir ses obligations (1)	548	456
Ordres de reprise de possession	1 768	1 703
Autres (2)	476	412
Dossiers ouverts (3)	6 974	6 888
Cas à Winnipeg et la région avoisinante	6 365	6 221
Cas à Brandon et la région avoisinante	404	459
Cas à Thompson et la région avoisinante	264	315
Dossiers fermés (3)	7 033	6 995

(1) Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

(2) Cette catégorie comprend les litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, le droit d'encaisser les loyers, le changement de locateur et l'abandon du logement.

(3) Cette catégorie ne comprend pas les dossiers relatifs au contrôle du loyer des locaux d'habitation.

(4) La catégorie des plaintes comprend les cas réglés au cours des audiences, qui relèvent de diverses catégories.

PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

Contrôle du loyer des locaux d'habitation

Les données ci-dessous peuvent différer de celles du rapport annuel concernant l'administration de la *Loi sur la location à usage d'habitation*. Cette différence est attribuable à l'utilisation de données se rapportant à l'année civile plutôt qu'à l'année financière dans le rapport en question.

Nombre d'unités locatives visées par une demande d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice.*

	2000-2001	1999-2000
Winnipeg	6 793	8 611
Brandon	170	49
Autre	382	665
	7 345	**9 325**

* Le taux d'augmentation établi dans la ligne directrice était de 1 % en 1999 et 2000 et de 1,5 % en 2001.

Opposition des locataires

	2000-2001	1999-2000
Winnipeg	77	62
Brandon	3	5
Autre	3	10
	83	**77**

Infraction

	2000-2001	1999-2000
Winnipeg	926	2 376
Brandon	53	47
Autre	67	164
	1 046	**2 587**

Allocutions

Le Programme d'information des locataires par des bénévoles a été créé au début de 1997 afin d'informer un plus grand nombre de locataires sur leurs droits et responsabilités. En 2000-2001, les bénévoles ont prononcé 20 allocutions à 265 personnes en tout.

Toujours en 2000-2001, le personnel de la Direction a prononcé 26 allocutions devant 261 locataires et 146 locateurs et autres participants.

Normes de rendement

La Direction de la location à usage d'habitation a établi des normes de rendement pour le traitement des cas qui font l'objet d'une audience. Ainsi, les décisions relatives aux ordres de reprise de possession doivent être rendues dans les deux jours ouvrables suivant la date d'audience. La moyenne de la Direction s'établissait à 1,5 jours ouvrables.

Les décisions faisant suite au traitement des plaintes doivent être rendues dans les dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. La moyenne de la Direction s'établissait à 8,5 jours ouvrables.

La Direction a établi également des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la Direction. Cette dernière a respecté ces normes pour 52 % des demandes traitées pendant l'exercice 2000-2001. Les délais dans le traitement des autres demandes étaient dus au fait que les locateurs à l'origine de ces demandes avaient fondé leurs augmentations sur un montant de loyer incorrect. Ces loyers ont dû faire l'objet d'une enquête et d'un rajustement avant que la Direction ne puisse fixer le montant des augmentations.

Programme d'aide aux personnes dans le besoin

Créé à l'automne 1993, le Programme d'aide aux personnes dans le besoin vise principalement à aider les personnes qui ont des besoins particuliers et qui sont expulsées de leur logement, soit les personnes atteintes d'une déficience mentale ou physique, les personnes âgées, les familles monoparentales ou les familles avec des enfants. Le programme peut également être utile lorsque le ministère de la Santé condamne un édifice ou quand les conditions de vie sont insalubres.

Les préposés au Programme sont en relation avec les employés des services provinciaux et municipaux de sécurité du revenu, les travailleurs en santé mentale, les services de santé et de consultation financière de la Ville de Winnipeg et le service de relations communautaires du service de police de Winnipeg.

Lorsque la Direction émet un ordre de reprise de possession, un préposé au Programme étudie le dossier. S'il juge que le locataire a des besoins particuliers, il communique avec l'organisme de services sociaux en vue de trouver de l'aide. Par exemple, si le locataire est chef de famille monoparentale et qu'il reçoit de l'aide sociale, le préposé communique avec le travailleur social pour l'informer de la situation et s'assurer que le locataire recevra une compensation pour ses

frais de déménagement et un logis temporaire, le cas échéant. Le préposé communique aussi avec le locataire afin de s'assurer qu'il sait où s'adresser pour obtenir de l'aide.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
2(b) Direction de la location à usage d'habitation	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires Autres dépenses	54,00	2 467,7 650,1	54,00	2 528,7 696,6	(61,0) (46,5)	1
Total des dépenses	54,00	3 117,8	54,00	3 225,3	(107,5)	

Note explicative :

1. Écart attribuable au roulement du personnel.

COMMISSION DE LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

La Commission de la location à usage d'habitation est un tribunal quasi judiciaire spécialisé qui entend les appels interjetés par suite des décisions et des ordonnances rendues par le directeur en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation.*

La Commission est formée des membres suivants :

1) Le commissaire en chef, qui occupe un poste à temps plein, a un mandat de cinq ans et se trouve à Winnipeg;

2) Les commissaires en chef adjoints, soit neuf postes à temps partiel, qui peuvent exercer les pouvoirs et les fonctions du commissaire en chef, ont un mandat de deux ans et proviennent de Winnipeg, Altona, Brandon et Thompson;

3) Les membres des comités, soit vingt-huit personnes, dont la moitié représentent la position des locateurs et les autres la position des locataires, et qui proviennent de Winnipeg, The Pas, Thompson, Dauphin et Brandon.

Les audiences de la Commission se tiennent devant un comité formé de trois membres : un représentant du locateur, un représentant du locataire et un commissaire neutre, soit le commissaire en chef ou un des commissaires en chef adjoints.

Les audiences sont présidées par le commissaire neutre, dont la voix est prépondérante en cas d'égalité.

Les audiences à l'extérieur de Winnipeg ont lieu dans le district judiciaire le plus proche.

Les décisions de la Commission peuvent être interjetées en appel auprès de la Cour d'appel mais seulement en cas d'erreur sur une question de droit ou de compétence. Un juge de la Cour d'appel doit autoriser le recours en appel. L'article 179 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que toute décision ou ordonnance de la Commission relative à une question réglée en vertu de la partie 9 de la Loi, qui porte sur le contrôle des loyers, est sans appel. La décision de la Commission est alors définitive et exécutoire.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS

Du 1er avril 2000 au 31 mars 2001

Dossiers :

	Reçus	Complétés
Abandons	1	1
Plaintes	151	144
Avis	3	3
Obligations mutuelles	1	1
Obligations du locateur	7	5
Ordres de reprise de possession	88	82
Contrôle des loyers	51	56
Réparations	4	5
Dépôts de garantie	86	91
Baux	4	4
Obligations du locataire	2	2
Services publics	16	17
TOTAL	**413**	**410**

Appels :

Interjetés par le locateur	155
Interjetés par le locataire	249
Interjetés par les deux parties	9
TOTAL	**413**

Décisions :

Ordres confirmés	176
Ordres modifiés	145
Ordres abrogés	21
Ordres retirés	59
Ordres rejetés	2
Ordres annulés	2
Demandes de recours en appel rejetées	5
	410

Cour d'appel

Demandes de recours en appel	9

Audiences d'appel à Winnipeg : 365

Autres audiences d'appel :

Brandon	16
Beauséjour	1
Dauphin	4
Portage-la-Prairie	4
Selkirk	7
Steinbach	2
Thompson	2
Virden	1
Killarney	1
Morden	5
Neepawa	1
Russell	1
	410

Cour d'appel :

Demandes de recours en appel	9
Refusées	10
En instance	2
Accordées	0
Nouvelle audience de la Commission	1
Retirées	1
Réglées	2
TOTAL	**25**
Audiences de la Cour d'appel	0
En instance	0

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
2(b) Commission de la location à usage d'habitation	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	4,50	443,7	4,50	460,4	(16,7)	1
Autres dépenses		89,2		109,6	(20,4)	2
Total des dépenses	4,50	532,9		570,0	(37,1)	

Notes explicatives :

1. Les salaires des membres du conseil sont moins élevés parce qu'il y a eu moins d'appels que prévu.
2. Dépenses moins élevées en raison du nombre d'appels.

COMMISSION D'APPEL D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS DE LA ROUTE

Renseignements généraux

La Commission d'appel d'indemnisation des accidents de la route est un tribunal spécialisé qui a été créé afin d'entendre les appels se rapportant aux réclamations faites en vertu du Régime manitobain de protection contre les préjudices personnels de la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM), qu'on appelle plus couramment régime sans égard à la responsabilité.

La Commission a été créée en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* qui définit, entre autres choses, les pouvoirs et les responsabilités de la Commission quant au traitement des appels.

L'exercice financier 2000-2001 a correspondu à la septième année d'existence de la Commission. Le 28 février 2000, celle-ci avait un effectif de neuf personnes, soit trois commissaires à temps plein, deux commissaires à temps partiel, un directeur, un agent d'appel, la secrétaire du commissaire en chef et la secrétaire-réceptionniste. Le nombre d'appels déposés auprès de la Commission au cours des deux derniers exercices financiers a diminué légèrement (151 et 164 respectivement). Bon nombre des appels entendus en 2000-2001 se rapportaient à des blessures subies au cours des exercices précédents, dont certaines remontaient à 1994. Les dossiers afférents à ces cas sont donc volumineux et demandent énormément de temps. Cette situation s'explique en partie par le fait que, lorsque les blessures sont d'une gravité comparable et qu'on ne conteste pas la responsabilité initiale de l'assureur, le demandeur peut recevoir de la SAPM une indemnité de remplacement du revenu ou une indemnité de traitement médical pendant une période prolongée. C'est seulement quand la SAPM décide de cesser de verser ce revenu qu'on engage le processus d'appel.

L'appel

Avant de déposer un appel auprès de la Commission, les demandeurs qui ont subi des blessures corporelles par suite d'un accident d'automobile et qui estiment être lésés par une décision de la SAPM doivent faire revoir cette décision par un agent d'examen interne de la SAPM. Selon la Loi :

> « **Paragraphe 172(1)** Le demandeur peut, dans les 60 jours qui suivent la réception de l'avis de la décision prise en vertu de la présente partie (*c.-à-d. la décision de l'équipe d'experts*), demander par écrit que la Société revoit sa décision. »

L'agent d'examen interne fait part de sa décision par écrit en indiquant les raisons la justifiant. Le demandeur qui n'est toujours pas satisfait peut alors déposer un avis d'appel auprès de la Commission. Les droits d'appel sont expliqués au demandeur par écrit à chaque étape du traitement de la demande de réclamation.

> « **Article 174** Le demandeur peut, dans les 90 jours qui suivent la réception de l'avis de la décision révisée de la Société ou au cours du délai imparti par la Commission, interjeter appel de la décision révisée devant la Commission. »

Il est arrivé que la Commission accorde un délai supplémentaire aux demandeurs qui ont justifié de façon probante pourquoi ils n'ont pas respecté le délai de 90 jours. Elle continue de prendre en considération les demandes raisonnables.

Après le dépôt de l'avis d'appel auprès de la Commission, celle-ci obtient, de la SAPM, le dossier du demandeur et remet une copie de tout document pertinent au demandeur. Elle établit ensuite une date pour l'audience de l'appel. La Commission fait tout en son pouvoir pour entendre un appel dès que possible tout en essayant de satisfaire le demandeur et la SAPM. Pendant les deux premières années de fonctionnement de la Commission, les audiences d'appel avaient lieu environ un mois suivant la réception du dossier de la SAPM. Cependant, c'est avec une fréquence déconcertante qu'on essayait d'obtenir un ajournement à la dernière minute, souvent parce qu'une des parties avait reçu en retard les rapports médicaux ou chiropratiques mis à jour, qu'elle devait ensuite communiquer à l'autre partie. La Commission a donc décidé qu'elle ne fixerait désormais les dates d'audience que lorsque les deux parties peuvent confirmer qu'elles ne prévoient pas présenter d'autres rapports médicaux ou d'autres rapports écrits.

Les appels sont entendus par un comité formé de trois commissaires, qui forment le quorum prescrit par la Loi. Les audiences sont informelles et 90 % des demandeurs ne sont pas représentés par un avocat. On ne respecte pas nécessairement les règles de présentation de la preuve suivies par les tribunaux. Il est déjà arrivé, quand le demandeur vivait ou travaillait à l'extérieur de Winnipeg, que les commissaires ont, avec l'autorisation des parties, tenu une audience téléphonique en utilisant un « téléphone avec haut-parleur » dans la salle d'audience pour permettre à toutes les personnes intéressées de communiquer entre elles. Cette façon de procéder est très pratique quand on conteste peu ou pas de faits pertinents et qu'il n'est par conséquent pas nécessaire que le comité fasse l'appréciation de la preuve. La conférence téléphonique a l'avantage supplémentaire d'éviter de faire venir le demandeur en ville (et de lui faire parcourir parfois de longues distances) ou de demander au comité de se rendre à l'endroit où vit le demandeur. S'il s'avère nécessaire, au cours d'une audience téléphonique, que la Commission rencontre un ou plusieurs témoins, on reportera alors l'audience à la date la plus proche pour faciliter la rencontre.

> « **Paragraphe 183(2)** La Commission détermine la façon dont la preuve est produite devant elle. Elle n'est pas liée par les règles de droit concernant la preuve applicable aux procédures judiciaires. »

Les demandeurs et la SAPM peuvent présenter une nouvelle preuve pour l'audience, soit par écrit, soit par déposition orale, qu'ils doivent alors communiquer à l'autre partie suffisamment tôt avant l'audience Les commissaires apprécient la preuve et les arguments tant du demandeur que de la SAPM avant de rendre chaque décision.

Après l'audience, la Commission communique sa décision qui, selon la Loi :

> « **Paragraphe 184(1)**...peut
> (a) confirmer, modifier ou rescinder la décision de la Société; ou
> (b) rendre toute décision que la Société aurait pu prendre ».

La décision de la Commission est exécutoire et ne donne lieu qu'à un droit d'appel, à la Cour d'appel du Manitoba, sur une question de droit ou de compétence et ce, à la condition d'avoir obtenu l'autorisation préalable de cette cour. Jusqu'au 31 mars 2001, seulement deux demandes de recours en appel ont été accordées.

En règle générale, on envoie les décisions écrites, accompagnées des raisons les justifiant, au demandeur et à la SAPM deux ou trois semaines après l'audience à moins que les commissaires ne jugent nécessaire de chercher d'autres preuves de source indépendante ou provenant d'experts. Dans ce cas, la preuve est transmise aux deux parties qui ont la possibilité d'y réagir avant que la Commission ne rende une décision définitive.

On peut maintenant avoir accès à toutes les raisons justifiant les décisions de la Commission (autres que celles qui ne font que confirmer les raisons de l'agent d'examen interne de la SAPM) grâce à QuickLaw, une entreprise canadienne qui tient à jour une base de données électronique contenant les décisions rendues par les cours et les tribunaux de tout le pays et qu'elle met à la disposition des gens sur une base commerciale. Ce service devrait s'avérer particulièrement utile aux avocats qui comparaissent devant les audiences de la Commission.

Environ 36 % des appels entendus pendant l'exercice ont abouti en tout ou en partie.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
2(c) Commission d'appel d'indemnisation des accidents de la route	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires Autres dépenses	7,00	469,1 93,4	7,00	483,3 122,4	(14,2) (29,0)	1
Total des dépenses	7,00	562,5	7,00	605,7	(43,2)	

Note explicative :

1. Roulement du personnel

CORPORATION

Direction de la réglementation des institutions financières

La Direction de la réglementation des institutions financières a été créée en avril 2000 à la suite de la fusion de la Direction des assurances et de la Direction de la réglementation des corporations de fiducie, des coopératives et des credit unions. Un nouveau surintendant a été nommé en août 2000. Le personnel de la Direction a été regroupé en un seul lieu en mars 2001.

Le mandat de la Direction est :

- de protéger les clients des compagnies d'assurances et des sociétés de fiducie et de prêt, ainsi que les sociétaires des caisses populaires et des credit unions en vérifiant la solvabilité de ces établissements et en veillant au respect de la législation;

- de protéger les droits des sociétaires des caisses populaires et des credit unions en proposant un processus de résolution des conflits;

- d'aider les clients des compagnies d'assurances en les éduquant et en assurant une médiation;

- d'administrer un cadre juridique et pratique à l'intérieur duquel les entreprises et les consommateurs peuvent fonctionner.

La Direction assure l'administration des lois suivantes :

- *Loi sur les coopératives*;
- *Loi sur les caisses populaires et les credit unions*;
- Partie XXIV de la *Loi sur les corporations* (corporations de fiducie et de prêt);
- *Loi sur les assurances*;
- *Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance*;
- *Loi sur l'assurance maritime*.

En outre, la Direction perçoit la taxe faisant l'objet du règlement relatif à la perception fiscale pris en application de la *Loi sur la prévention des incendies*, au nom du Bureau du commissaire aux incendies.

Pour s'acquitter de son mandat, la Direction a exercé les fonctions suivantes :

Enquêtes

- répondre aux demandes de renseignements d'ordre général au sujet des institutions financières, des services financiers et des coopératives;

- répondre aux questions des institutions financières et des coopératives au sujet des exigences des lois et des règlements du Manitoba;

- donner suite aux demandes et aux plaintes des consommateurs;

- assurer la médiation des litiges entre les consommateurs et les compagnies d'assurances et entre les sociétaires et leur coopérative, caisse populaire ou credit union.

Surveillance des institutions financières

- évaluer le rendement financier et les programmes d'action de la Credit Union Central of Manitoba et de la Fédération des caisses populaires du Manitoba Inc.;

- évaluer le bien-fondé des méthodes de contrôle du crédit et des autres formes de risques des systèmes des caisses populaires et des credit unions;

- évaluer le rendement financier et l'efficacité des programmes de la Credit Union Deposit Guarantee Corporation et de la Société d'assurance-dépôts des caisses populaires;

- en collaboration avec le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada, vérifier la solvabilité de sept compagnies d'assurances et d'une société de fiducie constituées au Manitoba;

- préparer le rapport annuel requis en vertu de la *Loi sur les assurances*;

- examiner les comptes rendus annuels de 53 sociétés de fiducie et de prêt extraprovinciales exerçant leurs activités au Manitoba et examiner les questions soulevées à ce sujet avec les principaux organismes de réglementation du territoire dont elles relèvent;

- surveiller les activités de réglementation du Conseil d'assurance du Manitoba, qui assume la responsabilité d'établir les normes de niveau d'entrée, de faire subir les examens et de délivrer les licences aux agents, aux courtiers et aux experts d'assurance, ainsi que d'examiner le comportement de ces personnes et de prendre au besoin les mesures disciplinaires qui s'imposent.

Délivrance des licences et des autorisations à pratiquer

- accorder aux compagnies d'assurances les licences nécessaires à l'exercice d'activités commerciales dans le domaine de l'assurance au Manitoba;

- accorder des licences aux agents d'assurance contre la grêle, aux agents d'assurance-accident et d'assurance-bagage et aux experts en assurance contre la grêle;

- déterminer les montants des dépôts des compagnies d'assurances constituées au Manitoba;

- examiner et approuver quatre nouvelles demandes d'autorisation et six demandes de modification d'autorisation pour les sociétés de fiducie et de prêt extraprovinciales exerçant leurs activités au Manitoba.

Constitution en société

- aider les nouvelles coopératives à se constituer en société ainsi qu'à modifier leurs lettres patentes et règlements constitutifs;

- aider les caisses populaires et les credit unions à modifier leurs lettres patentes et règlements constitutifs;

- préparer des trousses de renseignements et des modèles de règlement constitutif pour différents types de coopératives.

Divers

- organiser les audiences du tribunal qui entend les appels concernant la cessation de participation de membres de coopératives d'habitation;
- maintenir un registre central pour le dépôt ordonné de tous les documents requis en vertu de la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* et de la *Loi sur les coopératives*;
- amorcer la révision de la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* et de ses règlements;
- percevoir la taxe sur les primes conformément à la *Loi sur l'imposition des compagnies d'assurances*;
- percevoir la taxe imposée en vertu de la *Loi sur la prévention des incendies*;
- mettre la dernière main au projet de loi 39 (*Loi modifiant la Loi sur les assurances*) en août 2000;
- mettre la dernière main au projet de loi 10 (*Loi modifiant la Loi sur les coopératives*) en août 2000.

Service à la clientèle

La Direction mesure le taux de satisfaction de sa clientèle en faisant enquête auprès de chaque compagnie d'assurances et de un consommateur sur trois qui communique avec la Direction quand elle assure une médiation. L'enquête révèle un taux de satisfaction de 78 %.

Sociétés de fiducie et de prêt

Le 31 mars 2001, 54 sociétés de fiducie et de prêt exerçaient leurs activités au Manitoba, soit une société de fiducie et de prêt constituée au Manitoba et 53 sociétés de fiducie et de prêt extraprovinciales exerçant leurs activités au Manitoba.

Credit Unions et caisses populaires

Voici les statistiques unifiées des credit unions et des caisses populaires qui exerçaient leurs activités au Manitoba le 31 décembre des deux dernières années :

Credit Unions	2000 (milliards de dollars)	1999 (milliards de dollars)
Total de l'actif	5,9	5,1
Total des dépôts	5,5	4,8
Total des prêts	4,7	4,1
Nombre de sociétaires	428 000	398 700
Nombre de credit unions et d'emplacements	62/170	67/161

Caisses populaires	2000 (millions de dollars)	1999 (millions de dollars)
Total de l'actif	508	460
Total des dépôts	463	418
Total des prêts	421	380
Nombre de sociétaires	32 301	34 289
Nombre de caisses et emplacements	9/30	9/31

Coopératives

Le 31 mars 2001, 378 coopératives comptant plus de 233 000 membres actifs exerçaient leurs activités au Manitoba dans les domaines suivants :

Habitation	66	Marchés agricoles	15
Consommation	57	Agriculture/Producteur	16
Garderie	49	Engraisseurs de bovins	10
Services communautaires	47	Emploi	15
Services publics	45	Pêche	10
Marketing	40	Communications et transport	8
Total = 378			

En 2000-2001, on a constitué ou reconstitué 24 coopératives, on en a dissous 24 autres et une a disparu à la suite d'une fusion.

Assurance

Voici un résumé des activités liées au domaine des assurances :

RAPPORT D'ACTIVITÉS		
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**
Demandes de renseignements par téléphone	11 303	11 273
Plaintes – Nombre de dossiers traités	222	264
Activités de relations publiques	5	5
Enquêtes en vue d'une médiation	1	0
Interviews accordées à la presse	4	0
Participation à une émission radio de lignes ouvertes	0	0
TOTAL	**11 535**	**11 542**

Voici une comparaison sommaire des activités liées à la délivrance des licences et à l'analyse des plaintes accomplies par la Direction et le Conseil d'assurance du Manitoba.

LICENCES DÉLIVRÉES À DES COMPAGNIES D'ASSURANCES		
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**
Charte fédérale	223	234
Charte provinciale	43	40
TOTAL	**266**	**274**

LICENCES DÉLIVRÉES PAR LE BUREAU DU SURINTENDANT DES ASSURANCES		
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**
Agents d'assurance contre la grêle	426	421
Agents d'assurance-accident et d'assurance-bagage	143	118
Divers agents	5	4
Total partiel - Agents	**574**	**543**
Experts – Assurance contre la grêle	24	24
Total partiel – Experts	**24**	**24**
Courtiers spéciaux	**6**	**6**
GRAND TOTAL	**604**	**573**
Licences d'agents d'assurance refusées ou annulées par le surintendant	0	0

LICENCES DÉLIVRÉES PAR LE CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA		
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**
Agents d'assurance-vie	2 473	2 463
Agents d'assurance I.A.R.D.	2 078	2 225
Agents d'assurance-accident et d'assurance-maladie	1 378	1 286
Agents d'assurance-automobile	7	8
Total – Agents	**5 936**	**5 982**
Experts	83	80
Experts-adjoints	6	7
Total - Experts	**89**	**87**
GRAND TOTAL	**6 025**	**6 069**

LICENCES ANNULÉES, SUSPENDUES, RÉVOQUÉES OU REFUSÉES PAR LE CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA		
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**
Licences d'agents d'assurance annulées	*76	67
Licences d'agents d'assurance suspendues	7	8
Licences d'agents d'assurance révoquées	1	0
Licences d'agents d'assurance refusées	2	5
Agents d'assurance réprimandés	0	0
TOTAL	**86**	**80**

* Annulation attribuable à l'incapacité de se rendre à un niveau supérieur

EXAMEN DU CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA POUR L'OBTENTION DE LA LICENCE D'AGENT D'ASSURANCE ET D'EXPERT						
	NOMBRE		**RÉUSSITES**		**ÉCHECS**	
	2000-2001	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**
VIE	691	595	335	321	356	274
I.A.R.D.	24	18	5	5	19	13
ACCIDENT ET MALADIE	258	242	158	158	100	84
AUTOMOBILE	0	0	0	0	0	0
Total – Agents	**973**	**855**	**498**	**484**	**475**	**371**
Experts	14	1	6	1	8	0
Total – Experts	**14**	**1**	**6**	**1**	**8**	**0**
GRAND TOTAL	**987**	**856**	**504**	**485**	**483**	**371**

ANALYSE DES PLAINTES - PREMIÈRE PARTIE

	ASSURANCE-VIE		ASSURANCE-ACCIDENT ET MALADIE		RENTES - RÉER		ASSURANCE INDIVIDUELLE/ LOCATAIRES ET LOCATEURS		ASSURANCE COMMERCIALE	
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**
Demandes d'indemnités	3	13	50	57	0	0	20	31	8	12
Demandes de police rejetées ou renouvellements refusés	0	0	1	4	0	0	2	4	1	0
Paiement des primes	22	14	3	6	3	8	3	5	0	0
Remplacements	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Méthodes de demande d'indemnité	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0
Méthodes de ventes	6	6	1	0	1	0	7	5	3	1
Publicité et promotion des ventes	1	7	1	0	0	0	2	12	0	2
Rabais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abus d'influence	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Divers	2	2	3	2	0	0	2	3	1	1
Totaux	**35**	**44**	**60**	**69**	**4**	**8**	**38**	**60**	**13**	**16**

ANALYSE DES PLAINTES - DEUXIÈME PARTIE								
	ASSURANCE CONTRE LA GRÊLE		ASSURANCE-VOYAGE		ASSURANCE-AGRICOLE GÉNÉRALE		ASSURANCES DIVERSES : BÉTAIL, BAGAGE, GARANTIES, ASSURANCE-AUTO SUPPLÉMENTAIRE, ETC.	
DESCRIPTION	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**	**2000-2001**	**1999-2000**
Demandes d'indemnité	1	0	4	4	2	2	1	3
Demandes de police rejetées ou renouvellements refusés	0	0	0	1	0	0	0	0
Paiement des primes	0	0	0	0	0	0	0	0
Remplacements	0	0	0	0	0	0	0	0
Méthodes de demande d'indemnité	0	0	0	0	0	0	0	0
Méthodes de vente	1	1	0	1	1	1	2	2
Publicité et promotion des ventes	0	0	0	0	0	0	1	0
Rabais	0	0	0	0	0	0	0	0
Abus d'influence	0	0	0	0	0	0	0	0
Divers	2	1	0	0	0	0	57	51
Totaux	**4**	**2**	**4**	**6**	**3**	**3**	**61**	**56**

STATISTIQUES SUR LES PLAINTES – CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA		
	2000-2001	1999-2000
Nombre de dossiers ouverts :	142	143
Nombre de dossiers réglés :	*125	137
Nombre de dossiers en cours le 31 mars 2001 :	45	28
NOUVELLES PLAINTES PAR CONSEIL		
CONSEIL DES EXPERTS	6	6
CONSEIL GÉNÉRAL	48	40
CONSEIL DES AGENTS D'ASSURANCE-VIE	88	97

* L'on comptait 28 plaintes reportées de l'an 2000.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
Réglementation des institutions financières	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	13,50	713,0	13,50	706,5	6,5	
Autres dépenses		271,7		303,6	(31,9)	1
Total des dépenses	13,50	984,7	13,50	1 010,1	(25,4)	

Note explicative :

1. Les honoraires professionnels afférents aux examens de la solvabilité des compagnies d'assurances et des sociétés de fiducie constituées au Manitoba ont été moins élevés que prévu.

RÉGIE DES SERVICES PUBLICS

La Régie des services publics est un organisme quasi judiciaire autonome qui fonctionne sous l'autorité de l'Assemblée législative du Manitoba.

La Régie est responsable de la réglementation des services publics mentionnés dans la *Loi sur la Régie des services publics*, dont voici la liste :

- Centra Gas Manitoba Inc. – distribution de gaz naturel
- Stittco Utilities Man Ltd. – distribution de propane
- Gladstone Austin Natural Gas Co-op Ltd. – distribution de gaz naturel
- Services d'eau et d'égout (sauf à Winnipeg)

En plus de réglementer les tarifs des services publics précités, la Régie, conformément à la *Loi sur les gazoducs*, surveille le fonctionnement de ces services pour que le gaz naturel et le propane soient distribués en toute sécurité aux consommateurs manitobains.

Plusieurs autres lois définissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et de décision :

- *Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg*
- *Loi sur la répartition du gaz*
- *Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres*
- *Loi sur les cimetières*
- *Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba* (appels)
- *Loi sur la protection des voies publiques* (appels)

La Régie est aussi responsable de la réglementation des primes d'assurance exigées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour les conducteurs et les véhicules ainsi que des taux imposés par Hydro Manitoba conformément à la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci.*

Au cours de l'exercice financier, la Régie a tenu 35 réunions, 45 jours d'audiences publiques et 2 jours de conférences préliminaires. Au total, la Régie a rendu 175 ordonnances officielles réparties comme suit :

Services d'eau et d'égout	62
Services de gaz naturel et de propane	32
Interruption des services de gaz	2
Loi sur la protection des voies publiques	2
Loi sur l'Hydro-Manitoba	68
Société d'assurance publique du Manitoba	7
Ville de Winnipeg (transport)	2

La Régie a renouvelé 22 permis d'exploitation conformément à la *Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres*. En outre, la Régie a reçu 12 demandes de révision des tarifs exigés pour les cercueils et les services funéraires. Enfin, elle a continué d'examiner et de vérifier les rapports annuels des titulaires de permis et de leurs fiduciaires en ce qui concerne la vente de préarrangements funéraires et la fiducie des fonds engagés.

Conformément à la *Loi sur les cimetières*, la Régie a renouvelé pendant l'année les permis d'exploitation de 10 cimetières et de 1 cimetière initial, de 29 columbariums, de 5 mausolées, de 13 crématoires et de 1 crématoire initial. De plus, 58 permis ont été délivrés à des agents de vente pour le compte des propriétaires de cimetières. La Régie a également autorisé 21 demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services, et 1 convention de vente.

La Régie a délivré 16 permis de distribution de gaz naturel à titre de renouvellement d'inscriptions. Elle a répondu à un certain nombre de demandes de renseignements et tenu plusieurs réunions avec les distributeurs et d'autres membres de l'industrie du gaz naturel.

La Régie a supervisé la politique ainsi que la méthode d'interruption et de rétablissement du service de Centra Gas Manitoba Inc. et de Stittco Utilities Man Ltd. Elle a reçu à ce sujet un certain nombre de plaintes et de demandes de renseignements provenant de consommateurs, mais aucune audition d'appel n'a été requise.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2000-2001		**Dépenses prévues 2000-2001**		**Écart**	**Note expl.**
3(b) Régie des services publics	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	8,23	490,2	8,23	597,4	(107,2)	1
Autres dépenses		580,1		751,2	(171,1)	2
Total des dépenses	8,23	1 070,3	8,23	1 348,6	(278,3)	

Notes explicatives :

1. Coûts salariaux des membres de la Régie moins élevés que prévu en raison du niveau d'activité actuel de la Régie et d'un poste laissé vacant.

2. La sous-utilisation est due à la réduction des honoraires professionnels.

ORGANISMES DE SERVICE SPÉCIAL

OFFICE DES COMPAGNIES

L'Office des compagnies est devenue un organisme de service spécial (OSS) le 1er avril 1996.

L'Office exerce ses pouvoirs administratifs en vertu des lois suivantes :

- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses*
- Diverses lois constitutives

Conformément à ces lois, le grand public et les membres des professions juridiques déposent des documents auprès de la Direction pour :

- constituer en sociétés les entreprises manitobaines;
- enregistrer les entreprises constituées en sociétés à l'extérieur du Manitoba;
- enregistrer les noms des entreprises non constituées en sociétés.

L'Office exerce deux fonctions principales :

1. Constituer le registre central des renseignements de base sur les corporations et les entreprises commerciales. Ces renseignements sont à la disposition du public qui peut faire faire des recherches et sont utiles au consommateur ou au créditeur d'une corporation ou d'une entreprise commerciale.

2. Examiner les noms proposés des corporations et des entreprises commerciales pour s'assurer qu'on ne les confondra pas avec les noms déjà enregistrés.

En 2000-2001, le personnel de l'Office a répondu à 225 040 demandes de service de la part du public, comprenant entre autre choses le dépôt de documents, des demandes de renseignements téléphoniques et des demandes de recherches de dossiers en personne.

Les clients intéressés peuvent avoir accès aux fichiers de renseignements de l'Office des compagnies au moyen de terminaux situés à l'extérieur de l'Office. L'utilisation de ce service par le public a augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 832 334 transactions en 1999-2000 à 860 709 transactions en 2000-2001 (il faut environ cinq transactions pour effectuer une recherche complète sur une corporation ou une entreprise commerciale). Ce service est pratique pour les clients étant donné qu'il est plus rapide et plus facile que le service offert à l'Office et qu'on peut l'utiliser 24 heures par jour du lundi au vendredi. Le service cesse le samedi à 18 heures et reprend le dimanche à 7 heures.

Le directeur de l'Office est le premier niveau d'appel contre les décisions relatives à l'enregistrement des dénominations sociales. Pendant l'exercice financier, il y a eu 60 oppositions à des dénominations enregistrées et non enregistrées, ce qui représente une hausse par rapport aux 57 de l'exercice précédent. Un bonne partie de ces oppositions concernaient des entreprises non enregistrées qui font affaires dans la province.

Le personnel de l'Office donne des conférences aux groupes intéressés à en savoir plus long sur ses activités, dont les étudiants du Red River Community College, de la Faculté de droit de l'Université du Manitoba (cours sur les transactions des procureurs), du Herzing Institute et du cours d'admission au barreau de la Société du Barreau, les participants au programme Law-at-Lunch de la Société du Barreau et la sous-section de droit commercial de la division manitobaine de l'Association du Barreau canadien.

Pour répondre aux objectifs établis en 2000-2001, le personnel de l'Office était engagé dans les activités suivantes :

- il a participé au « Bizkamp », un atelier à l'intention des entrepreneurs donnés à l'Université du Manitoba;
- il a réuni un groupe de discussion formé de techniciens juridiques pour parler des questions liées aux services fournis par l'Office;
- il a continué de sonder les clients pour connaître leur point de vue sur les services fournis par l'Office (382 questionnaires ont été reçus et examinés pendant l'exercice);
- il a mis à jour le site Web de l'Office.

Statistiques comparées

Exercices financiers	2000-2001	1999-2000
Nouvelles constitutions en société	3 324	3 259
Modifications	896	859
Nouveaux enregistrements de sociétés non manitobaines	737	628
Enregistrements de nouvelles dénominations sociales	7 078	7 104
Recherches au comptoir de dossiers de corporations et d'entreprises commerciales	10 261	12 636
Demandes de réservation de nom	15 000	15 368
Comptes rendus annuels traités	45 812	45 381
Demandes de renseignements téléphoniques	64 718	68 024
Demandes de renseignements au comptoir	29 622	30 912
Dossiers actifs de noms de corporations et d'entreprises commerciales	94 405	91 974

Sommaire des résultats financiers

Exercices financiers	Résultats réels 2000-2001	Prévisions 2000-2001	Écart	Note expl.
Recettes	3 762,0	3 422,0	340,0	(1)
Dépenses				
Salaires et avantages sociaux				
Dépenses de fonctionnement	1 247,0	1 290,0	(58,0)	
Amortissement	647,0	1 125,0	(478,0)	(2)
Total des dépenses	7,0	16,0	(9,0)	
	1 901,0	1 243,0	545,0	
Gains nets de l'exercice	1 861,0	991,0	870,0	
Gains non répartis, début de l'exercice	2 246,0	2 246,0	-	
Partage des recettes	2 500,0	2 500,0	-	
Gains non répartis, fin de l'exercice	1 607,0	737,0	870,0	

1. L'augmentation est due aux dépôts et aux revenus d'intérêt plus élevés que prévu.

2. Le montant de 394,0 $ alloué au perfectionnement du système n'a pas été dépensé en 2000-2001.

Commission des valeurs mobilières du Manitoba

La Commission des valeurs mobilières du Manitoba veille à l'application des lois suivantes :

- *Loi sur les valeurs mobilières*
- *Loi sur les courtiers en immeubles*
- *Loi sur les courtiers d'hypothèques*
- *Loi sur les contrats à terme*

Dans le secteur des valeurs mobilières, la Commission a pour mandat d'agir dans l'intérêt de la population en protégeant les investisseurs manitobains et en facilitant la mobilisation de capitaux, tout en protégeant l'équité et l'intégrité dans ce secteur. Dans le secteur de l'immobilier, elle a pour mandat de réglementer les activités des courtiers en immeubles, des vendeurs et des courtiers d'hypothèques afin d'assurer le respect des normes pertinentes garantissant la protection de la population. La Commission est engagée dans les activités suivantes :

- délivrer des certificats aux agents, aux courtiers et aux conseillers en valeurs mobilières, aux conseillers financiers, aux gestionnaires de portefeuilles et aux vendeurs;
- examiner les prospectus et les autres documents d'information afin que les renseignements divulgués soient simples, exacts et complets au moment des nouvelles émissions de valeurs mobilières;
- superviser le dépôt des états financiers, des déclarations d'initié et des autres documents d'information des sociétés émettrices de valeurs mobilières;
- délivrer les certificats et réglementer les activités des courtiers en immeubles, des courtiers d'hypothèques et des vendeurs;
- faire enquête sur toute infraction présumée aux quatre lois susmentionnées;
- fournir des services d'éducation et d'information aux membres de l'industrie et au public;
- procéder à des vérifications auprès des titulaires de certificat afin d'assurer le respect des exigences de la *Loi sur les valeurs mobilières* et de ses règlements.

En 2000-2001, la Commission a tenu 47 réunions ordinaires et 43 réunions spéciales (35 en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*, 7 en vertu de la *Loi sur les courtiers en immeubles* et 1 en vertu de la *Loi sur les contrats à terme*). Elle a également tenu 8 audiences (6 en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* et 2 en vertu de *la Loi sur les courtiers en immeubles*).

Secteur des valeurs mobilières

Le nombre d'ordonnances rendues, de documents déposés et d'inscriptions effectuées en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* est réparti comme suit :

Nombre d'ordonnances rendues	2000-2001	1999-2000
Exemptions	356	177
Enquêtes	5	12
Offres publiques d'achat ou de rachat, avertissements	114	98
Déclarations d'initié	40	24
Communication d'information financière	35	30
Cessation de transactions boursières*	64	16
Règles relatives aux offres limitées	56	23
Divers	11	15
Total	**737**	**395**

* Ordonnances de cessation de transactions boursières permanentes et provisoires.

Nombre de documents déposés	2000-2001	1999-2000
Prospectus **	668	607
Modifications de prospectus	207	105
Relevés d'information annuels	591	401
Émissions de droits	18	14
Placements privés	133	285
Circulaires d'offre publique d'achat	114	86
Total	**1731**	**1498**

** Prospectus déposés – Un seul prospectus peut contenir de nombreuses émissions de valeurs mobilières (p. ex. le prospectus d'une société de fonds mutuels peut contenir différents fonds) et le nombre de fonds dans un prospectus peut augmenter au cours d'une période.

Nombre d'inscriptions effectuées	2000-2001	1999-2000
Vendeurs	6371	5497
Négociateurs financiers, directeurs de succursale	1049	959
Courtiers, courtiers en valeurs mobilières et conseillers financiers	174	159
Émetteurs de valeurs mobilières et conseillers	4	5
Conseillers financiers et gestionnaires de portefeuilles	9	13
Conseillers internationaux	18	17
Preneurs fermes	1	1
Total	**7626**	**6651**

À la fin de 2000-2001, 7 626 certificats d'inscription ont été délivrés à titre de nouvelles inscriptions et de renouvellements d'inscription individuelle et d'inscription de courtiers, de directeurs de succursale et de négociateurs financiers. En outre, 540 succursales s'étaient inscrites ou avaient renouvelé leur inscription à la fin de l'exercice.

Il y a eu 1 303 modifications se rapportant aux courtiers en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*, dont l'ajout ou le retrait de succursales, de directeurs de succursale, de négociateurs financiers et autres négociateurs.

À la fin de 2000-2001, 494 certificats de transfert d'inscription ont été délivrés.

Secteur des contrats à terme

Le nombre total de demandes d'exemption et d'inscription présentées en vertu de la *Loi sur les contrats à terme* à la fin du quatrième trimestre de l'exercice 2000-2001 se répartit comme suit :

NOMBRE D'INSCRIPTIONS EFFECTUÉES	2000-2001	1999-2000
Courtiers – Délégués en bourse	15	0
Courtiers – Commissionnaires des contrats à terme	15	0
Courtiers – Négociants	7	0
Courtiers – Dirigeants ou partenaires	42	0
Courtiers – Vendeurs	78	0
Courtiers – Négociateurs en bourse	16	0
Conseillers	2	0
Courtiers – Dirigeants et partenaires	3	0
Total	**178**	**0**

À la fin du quatrième trimestre de 2000-2001, 178 certificats d'inscription ont été délivrés à des courtiers et à des conseillers. En outre, 8 succursales étaient inscrites à la fin du quatrième trimestre.

Au total, on a procédé au traitement de 2 demandes d'exemption et de 1 ordonnance d'enquête en vertu de la *Loi sur les contrats à terme*.

Secteur de l'immobilier

À la fin de l'exercice 2000-2001, les ordonnances et les inscriptions relatives au secteur de l'immobilier se répartissaient comme suit :

NOMBRE D'ORDONNANCES RENDUES	2000-2001	1999-2000
Loi sur les courtiers en immeubles		
Suspensions	0	5
Enquêtes	0	0
Exemptions	2	5
Divers	3	0
Loi sur les courtiers d'hypothèques		
Exemptions	1	1
Total	**6**	**11**

NOMBRE D'INSCRIPTIONS EFFECTUÉES	2000-2001	1999-2000
Courtiers en immeubles	395	419
Courtiers en immeubles – Agents autorisés	642	646
Agents immobiliers	1291	1380
Ventes privées – Agents immobiliers	27	8
Ventes privées – Courtiers en immeubles	4	0
Ventes privées – Agents autorisés	5	0
Succursales	28	33
Courtiers d'hypothèques	13	11
Courtiers d'hypothèques – Agents autorisés	15	13
Vendeurs	6	6
Total	**2426**	**2483**

À la fin de 2000-2001, 2 426 certificats d'inscription ont été délivrés à titre de nouvelles inscriptions et de renouvellements d'inscription de vendeurs et de courtiers, ainsi que de succursales.

AUTRES ACTIVITÉS	2000-2001	1999-2000
Loi sur les courtiers en immeubles		
Réintégrations	29	16
Exemptions	2	5
Transferts	135	172
Examens	20	25
Loi sur les courtiers d'hypothèques		
Exemptions	1	0
Total	**187**	**218**

Les 20 examens administrés étaient répartis comme suit : 1 M.S.C.R.S; 4 M.S.C.R.B. (P.M.); 2 M.S.C. – P.S.A.; 13 New home R.S.; 3 Exam Re-Reads.

Application de la législation

La Commission a reçu 188 plaintes du public au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2001.

Quand la Commission reçoit une plainte, elle commence par déterminer si la question en cause peut se résoudre à l'amiable ou si une enquête plus approfondie est requise.

Lorsque la plainte se rapporte à un titulaire de certificat, le personnel de la Commission parvient souvent à la régler en assurant une médiation entre le plaignant et le titulaire concerné. Il peut aussi porter la question à l'attention de la société émettrice de valeurs mobilières afin de s'assurer que la vente de ces dernières au public se fasse conformément à la législation.

Lorsqu'une question nécessite une enquête plus approfondie, le personnel de la Commission fait des entrevues, recueille de la documentation et réunit toute la preuve nécessaire pour déterminer si cette question doit faire l'objet d'une audience devant la Commission ou de poursuites en justice.

Dans la mesure du possible, le personnel tente de parvenir à une entente de règlement avant l'audience ou l'engagement des poursuites. L'entente de règlement est un contrat signé par le personnel de la Commission et la partie défenderesse. Chaque entente de règlement contient un exposé des faits qui ont conduit à la poursuite, les infractions à la législation sur les valeurs mobilières observées et une recommandation quant à la pénalité qui devrait être imposée. Toutes les ententes de règlement sont examinées par un comité indépendant de la Commission au cours d'une audience publique afin d'assurer que les conditions de l'entente sont dans l'intérêt du public.

La Commission est également investie du pouvoir d'émettre une interdiction de transaction quand la société émettrice de valeurs mobilières a enfreint la Loi. Dans certains cas, ces interdictions se rapportent au défaut de déposer des documents et peuvent être facilement résolues. Dans d'autres cas, une audience devant la Commission devient nécessaire.

Le personnel de la Commission communique souvent avec d'autres organismes gouvernementaux, des organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières et les organismes d'application de la Loi de façon à assurer le règlement hâtif de toute question susceptible de causer un préjudice à la population.

Modifications législatives et initiatives politiques

Autorités canadiennes en valeurs mobilières

La Commission continue de participer activement à plusieurs projets entrepris par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières pour coordonner les activités des organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières de l'ensemble du Canada dans les domaines de l'examen des prospectus, des demandes et des inscriptions. Ces projets ont déjà permis de simplifier l'examen des demandes à l'échelle nationale au moyen d'un système de confiance mutuelle entre les différentes sphères de compétence. Quand le reste des projets commenceront à porter fruits, la qualité du service au public augmentera tout en permettant à la Commission de continuer à élaborer des projets à l'échelle locale.

La Commission a entrepris la réglementation de la Bourse des marchandises de Winnipeg en février 2000. Au cours du dernier exercice financier, la Commission, en collaboration avec les représentants de la Bourse, ont défini et adopté les règles régissant les transactions ainsi que les exigences imposées aux membres de la Bourse. La Commission a également mis en place un système d'inscription des personnes et des sociétés qui transigent et prêtent conseil sur le parquet de la Bourse.

À la suite de la promulgation de la *Loi sur la restructuration sur la Bourse de Winnipeg et modifications corrélatives*, la Bourse de Winnipeg a fusionné avec le Canadian Venture Exchange (CDNX). Le CDNX a ouvert un bureau à Winnipeg en novembre 2000. Avant l'ouverture de ce bureau, la Commission a négocié avec le CDNX et d'autres organismes de réglementation canadiens un protocole d'entente qui établit un système de réglementation commun des activités de cette bourse.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS (en milliers de dollars)

Exercices financiers	Résultats réels 2000-2001	Prévisions 2000-2001	Écart	Note expl.
Recettes	7577	5076	2501	1
Dépenses				
Salaires et avantages sociaux	1932	2009	77	2
Dépenses de fonctionnement	794	795	1	
Amortissement	169	173	4	
Total des dépenses	2895	2977	82	
Gains nets de l'exercice	4682	2099	2583	
Gains non répartis, début de l'exercice	1551	1220	331	
Moins : somme allouée au fonds de réserve	235	235	0	
Disposition des fonds excédentaires	1600	1600	0	
Gains non répartis, fin de l'exercice	4398	1484	2914	

Notes explicatives :

1. Les recettes totales de l'exercice financier 2000-2001 ont dépassé les prévisions de 49 %, à la suite de diverses augmentations :

- Les augmentations des droits de dépôt (des prospectus et des documents d'information annuels), qui sont entrées en vigueur le 1er avril 2000 et qui ont coïncidé avec une augmentation du volume, sont responsables d'une bonne partie de cet écart (environ 1 789,0 $ de l'augmentation des recettes).
- Le nombre d'inscriptions effectuées en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* a augmenté de 14 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation représente environ 504,0 $ de l'augmentation des recettes.
- D'autres facteurs ont contribué à l'augmentation des recettes, comme la hausse des revenus d'intérêt et des produits divers (99,0 $), la hausse des demandes par secteur (93,0 $) et la hausse des droits perçus en vertu de la *Loi sur les courtiers en immeubles*.

2. Les dépenses au chapitre des salaires et des avantages sociaux ont été inférieures aux prévisions (77,0 $), principalement en raison de postes à temps plein laissés vacants pendant l'exercice et de l'utilisation d'employés détachés pour combler certains postes à court terme.

OFFICE D'ENREGISTREMENT DES TITRES ET DES INSTRUMENTS

L'Office d'enregistrement des titres et des instruments est devenu un organisme de service spécial le 1er avril 1997. L'organisme regroupe deux bureaux d'enregistrement distincts, soit le Bureau des titres fonciers et le Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels. Le Bureau des titres fonciers administre le système provincial de biens-fonds conformément à la *Loi sur les biens réels*, à la *Loi sur l'enregistrement foncier* et à d'autres lois connexes et tient à jour les descriptions juridiques écrites de tout bien-fonds de la province du Manitoba. Le Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels consigne et fournit des renseignements au public concernant les titres de corporation, la nomination des curateurs et les sûretés données en garantie conformément à la *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*. Il fournit aussi un registre central des privilèges qui ont priorité en vertu de diverses lois provinciales.

Le nombre d'enregistrements à l'Office d'enregistrement des titres et des instruments a diminué de 5 % par rapport à l'exercice précédent. En 2000-2001, l'Office a enregistré un volume total de 420 439 documents (1999-2000 : 444 159), soit 150 704 documents au Bureau des titres fonciers (1999-2000 : 159 086) et 269 735 documents au Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels (1999-2000 : 285 073). Les demandes de service adressées à l'Office ont diminué de 9 % pour atteindre 453 416 demandes (1999-2000 : 500 128), soit 228 135 demandes au Bureau des titres fonciers (1999-2000 : 259 989) et 225 281 demandes au Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels (1999-2000 : 240 139). Enfin, le Bureau des titres fonciers a émis 75 858 certificats de titre (1999-2000 : 77 981).

Au Bureau des titres fonciers de Winnipeg, on consacre environ quatre jours civils à l'enregistrement des documents. Environ 92 % des documents sont déposés sous forme électronique, par opposition à la forme imprimée (ce qu'on appelle le « taux de consultation électronique »). L'enregistrement des documents dans les bureaux des titres fonciers régionaux prend environ deux jours, le taux de consultation électronique étant de 77 % à Brandon et Portage, de 81 % à Morden, de 60 % à Neepawa et de 58 % à Dauphin. Pour sa part, le Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels effectue en moyenne les enregistrements en trois jours.

Pour la deuxième année consécutive, le traitement de l'ensemble des enregistrements et des services pouvait se faire par voie électronique. L'automatisation des instruments d'enregistrement permet à chacun des bureaux d'améliorer sa capacité à répondre à une augmentation des volumes sans avoir recours à du personnel supplémentaire et sans nuire à la qualité du service.

L'Office assume une présence sur Internet depuis septembre 2000 et a atteint tous ses objectifs de l'année en sept mois, atteignant du même coup ses objectifs triennaux. Par exemple, plus de 90 % des transactions relatives aux enregistrements qui étaient transmises sous forme imprimée sont maintenant transmises presque instantanément au moyen d'Internet. Le nouveau système en direct procède à une validation initiale des données, ce qui permet une réduction de 90 % du nombre de rejets et de remboursements. Les services continuent d'être offerts par télécopieur, par courriel, au

téléphone, par la poste et en personne. Le système est accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine et l'enregistrement et les recherches en direct peuvent se faire en français ou en anglais. Le système est l'un des cinq en Amérique du Nord à être reconnu par la International Association of Corporation Administrators (IACA), qui lui a décerné un prix en 2001.

Le revenu tiré des droits s'élevait à 26,1 millions de dollars, soit une hausse de 4 % par rapport à 1999-2000 (25,1 millions). Les gains nets de l'exercice s'élevaient à 3,5 millions de dollars, en hausse de 21 % par rapport aux prévisions (1999-2000 : 3,2 millions). Le revenu total des enregistrements a augmenté de 4 %, à 13,6 millions de dollars (1999-2000 : 13,1 millions), tandis que le revenu tiré des droits sur les cessions immobilières a augmenté de 3,5 %, à 12,5 millions de dollars (1999-2000 : 12,1 millions).

Les revenus du Bureau des titres fonciers ont diminué de 3 % pour atteindre 8 millions de dollars (1999-2000 : 8,3 millions). Ces revenus sont répartis comme suit : 1,9 millions de dollars en droits de cession, 1,8 millions de dollars en frais d'hypothèque, 2,4 millions de dollars en frais d'enregistrements divers, et 1,9 millions de dollars en frais de service. Des récupérations de service évaluées à 268 000 $ et des récupérations salariales de 231 000 $ pour du personnel détaché ont été obtenues d'autres ministères pendant l'exercice.

Les revenus du Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels ont atteint 4,7 millions de dollars, une hausse de 25 % par rapport à 1999-2000. Cette augmentation est attribuable à la hausse des droits afférents au nouveau service accessible au moyen d'Internet ainsi que des droits perçus pour augmenter la durée des enregistrements multiples. Les revenus du Bureau sont répartis comme suit : 3,4 millions de dollars en revenus d'enregistrement et 1,3 millions de dollars en revenus de service. Des récupérations salariales de 108 000 $ ont été obtenues du projet Amélioration des systèmes.

En 2000-2001, une créance s'est soldée par un paiement de 535 $ à même la caisse d'assurance des titres fonciers. Le revenu additionnel de 69 000 $ versé à la caisse pendant l'exercice sera transféré au fonds consolidé le 30 juin 2001. La caisse maintient une réserve de 125 000 $ pour parer à toute créance éventuelle.

Office d'enregistrement des titres et des instruments
Sommaire des résultats financiers : 2000-2001

Élément	Résultats réels 2000-2001	Prévisions 2000-2001	Écart	Note expl.
Droits sur les cessions immobilières	12 487,0 $	12 000,0 $	487,0 $	1
Droits et autres revenus	13 611.0 $	13 815.0 $	(204.0) $	
Dépenses :				
Salaires et avantages sociaux	7420,0 $	7 833,0 $	(413,0) $	2
Dépenses de fonctionnement	2 510.0	2 930,0	(420,0)	2
Amortissement	117,0	118,0	(1,0)	
Total des dépenses	10 047,0 $	10 881,0 $	(834,0) $	
Gains nets	3 564,0 $	2 934,0 $	630,0 $	
Partage des revenus	4 500,0 $	4 500,0 $	-	

Notes explicatives :

1. Le revenu tiré des droits sur les cessions immobilières plus élevé que prévu est dû à des transactions importantes ayant eu lieu dans les 3e et 4e trimestres. La force du marché immobilier a également contribué à la hausse de ce type de revenu.

2. Les salaires et les avantages sociaux moins élevés que prévu sont dus au retour d'employés détachés plus tôt dans l'année, à la gestion des vacances et au sous-classement des postes. Les reports et les économies réalisées au chapitre des dépenses de fonctionnement et des programmes (p. ex. points de vente, gestion des documents, sondages, réparations et entretien) expliquent les dépenses moins élevées que prévu.

BUREAU DE L'ÉTAT CIVIL

Le Bureau de l'état civil est devenu un organisme de service spécial le 1er avril 1994 et a été transféré au ministère de la Consommation et des Corporations. Le Bureau a pour mandat de :

a. tenir à jour le registre provincial des naissances, des mariages et des mortinaissances, délivrer des certificats et des copies conformes de l'enregistrement des données de l'état civil, et fournir à la clientèle des statistiques ainsi que d'autres types de rapport et d'autres services connexes conformément à la *Loi sur les statistiques de l'état civil;*

b. enregistrer les membres du clergé et les commissaires de mariage comme célébrants, nommer les commissaires de mariage, enregistrer les émetteurs de certificats de mariage et reconnaître les confessions religieuses conformément à la *Loi sur le mariage*;

c. enregistrer les changements de nom, émettre les certificats correspondants et faire des recherches s'y rapportant conformément à la *Loi sur le changement de nom*;

d. traiter les demandes d'ordonnances de libération en vertu de la *Loi sur la santé publique*;

e. enregistrer les adoptions, réenregistrer les naissances et modifier les entrées conformément à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, de même que modifier les renseignements relatifs à la filiation des enregistrements de naissance conformément à la *Loi sur l'obligation alimentaire*.

Les données présentées en vertu de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* sont fournies par plus de 3 200 registraires de districts représentant les hôpitaux, les établissements de santé, les foyers de soins personnels et les maisons de soins infirmiers, les salons funéraires, les membres du clergé et les commissaires de mariage de toute la province.

En plus de constituer la source d'information pour l'émission de certificats, les données contenues dans le registre du Bureau demeurent une source de données statistiques importante. Ces données permettent aux organismes de santé de comparer les taux de naissance et de mortalité entre les pays, les provinces et d'autres secteurs géographiques. Le Bureau voit à ce que les données utilisées dans les rapports statistiques ne divulguent pas de renseignements personnels.

La population en général est le plus grand utilisateur des services du Bureau, en particulier les jeunes familles et les personnes âgées. Des intervenants dans le domaine juridique, financier et de la santé, comme les avocats, les policiers, les compagnies d'assurance, les sociétés de fiducie et les médecins, demandent des services au nom de leurs clients. Statistique Canada est un grand utilisateur de données sur l'état civil, tant sous forme de copie d'enregistrement que de fichier électronique. Le profil de la clientèle du Bureau comprend également plusieurs ministères, organismes et bureaux gouvernementaux du Manitoba et d'autres sphères de compétence.

Les extraits de naissance sont considérés comme la principale source d'identification dont dérivent de nombreux avantages, comme les services médicaux, l'éducation publique, les passeports, la pension de vieillesse et d'autres dispositions au titre de la sécurité du revenu de même que le statut d'Indien ou de membre d'une bande.

Les certificats ou les copies conformes d'extrait de naissance, de mariage ou de décès sont utilisés par les tribunaux et d'autres organismes pour établir les faits nécessaires aux pensions alimentaires, aux réclamations d'assurance-vie, à l'établissement de l'arbre généalogique, au règlement des pensions et des successions, etc. Les copies conformes des certificats médicaux de décès, qui font partie de l'enregistrement du décès, jouent un rôle important pour déterminer les facteurs de risque pour la santé associés aux maladies héréditaires ou autres que révèlent les antécédents médicaux des familles.

Le Bureau de l'état civil est le seul organisme à offrir ce service au Manitoba. Si une personne née au Manitoba a besoin d'un extrait de naissance, il est le seul organisme autorisé à l'émettre. Mais cela ne l'empêche pas de former des partenariats avec d'autres organismes afin d'offrir un service à valeur ajoutée.

Les tarifs, le temps des mises en service, la diversité du produit et l'efficacité opérationnelle sont constamment comparés avec ceux des organismes similaires. Le maintien de tarifs concurrentiels par rapport aux autres sphères de compétence est pris en compte. D'autres registraires, sources de données et organismes de réglementation sont consultés pour avoir une idée du coût, du prix et de la valeur à titre comparatif.

Le Bureau de l'état civil fonctionne dans les limites imposées par le Conseil de la statistique de l'état civil du Canada, à l'instar des autres provinces et territoires et du gouvernement fédéral. Le Conseil offre une tribune permettant d'élaborer des méthodes communes de collecte de données sur l'état civil, de partager des renseignements avec les parties externes et de faciliter la résolution de problèmes par le partage des expériences, des résultats de recherche et de l'expertise entre sphères de compétence.

En 1999-2000, le Bureau a lancé officiellement ses certificats de naissance et de mariage commémorant le nouveau millénaire. Ces certificats spéciaux de plus grande taille ne sont pas officiels. Ils peuvent être encadrés et constituer un trésor familial.

Le Bureau a passé en revue la *Loi sur les statistiques de l'état civil* et un projet de loi a été déposé à la 2e session de la 37e législature. Le projet de loi permettra la consultation de documents plus anciens, la levée des restrictions relatives au choix du nom de famille d'un enfant et la clarification des dispositions relatives aux émissions de certificats.

En août 2000, le Bureau a modifié la formule de demande, en ajoutant le lieu de naissance des parents dans la section « identification ». Ce changement a été jugé nécessaire pour empêcher l'obtention frauduleuse de certificats de naissance et l'utilisation d'identités de personnes vivantes ou décédées pour obtenir des cartes de crédit et des biens. Le Conseil de la statistique de l'état civil du Canada a recommandé cette modification après avoir examiné les meilleures pratiques au Canada. Le Bureau s'est plié à cette recommandation en demandant à tous les demandeurs de fournir le lieu de naissance des parents.

STATISTIQUES COMPARÉES

Exercices financiers	Nombre réel 2000-2001	Nombre prévu 2000-2001	Écart
Certificats et copies conformes	69 251	69 800	(549)
Modifications	1 241	1 800	(559)
Licences	926	1 300	(374)
Changement de nom	849	800	49
Services sans frais	962	1 000	(38)
Services immédiats	6 932	4 000	2 932
Enregistrements	30 540	31 100	(560)
Total	110 701	109 800	901

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Exercices financiers	Résultats réels 2000-2001	Prévisions 2000-2001	Écart	Note expl.
Recettes	2 401	2 390	11	
Dépenses				
Salaires et avantages sociaux	1 228	1 206	(22)	(1)
Dépenses de fonctionnement	765	813	48	(2)
Amortissement	224	231	7	
Total des dépenses	2 217	2 250	33	
Gains nets de l'exercice	184	140	44	
Gains non répartis, début de l'exercice	1 618	1 618		
Partage des recettes	700	700		
Gains non répartis, fin de l'exercice	1 102	1 058		

Notes explicatives :

(1) Les salaires et avantages sociaux des employés dépassent les prévisions de 2 % (22,0 $). L'écart est dû à une reclassification d'un poste à l'interne et à l'ajout de deux employés à temps partiel (59,0 $), moins le gain actuariel de 37,0 $ au chapitre de l'obligation découlant du régime de retraite.

(2) Les dépenses de fonctionnement sont inférieures aux prévisions de 6 % (48,0 $). Cet écart est dû principalement à l'ajournement de paiement au Secrétariat des services en langue française à 2001-2002 (25,0 $) et à la diminution des frais de publicité (15,0 $).

SOMMAIRE DES DÉPENSES

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2001 et comparaison avec l'exercice précédent

Prévisions 2000-2001	Poste budgétaire	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 1999-2000	Écart positif (négatif)
	05-1 Administration et finances			
27,3	(a) Traitement du ministre	27,1	27,0	0,1
331,2	(b) Cabinet du ministre, bureau du sous-ministre			
49,7	Salaires	329,2	340,3	(11,1)
	Autres dépenses	40,5	50,5	(10,0)
	(c) Services administratifs			
568,8	Salaires	547,7	476,8	70,9
161,5	Autres dépenses	142,2	165,3	(23,1)
(171,9)	Moins : sommes récupérables	(171,9)	(171,9)	0
	(d) Recherche et planification			
167,8	Salaires	166,4	160,5	5,9
32,4	Autres dépenses	32,1	26,6	5,5
173,9	(e) Comité de sélection, casino des Premières-Nations	251,9	118,4	133,5
Total 05- 1 1 340,7		1 365,2	1 193,5	171,7
	05-2 Consommation			
	(a) Office de la protection du consommateur	905,6	870,3	35,3
917,6	Salaires	210,2	210,8	(0,6)
219,6	Autres dépenses			
	(b) Direction de la location à usage d'habitation			
2 528,7	Salaires	2 467,7	2 370,4	97,3
696,6	Autres dépenses	650,1	658,7	(8,6)
	(c) Commission d'appel d'indemnisation des			
483,3	accidents de la route	469,1	490,7	(21,6)
122,4	Salaires	93,4	132,0	(38,6)
	Autres dépenses			
	(d) Commission de la location à usage d'habitation	443,7	447,7	(4,0)
460,4	Salaires	89,2	94,8	(5,6)
109,6	Autres dépenses			
87,7	(e) Subventions	87,7	87,7	0
Total 05-2 5 625,9		5 416,7	5 363,1	53,6

SOMMAIRE DES DÉPENSES

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2001 et comparaison avec l'exercice précédent

	Prévisions 2000-2001	Poste budgétaire	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 1999-2000	Écart positif (négatif)
		05-3 Corporations			
		(a) Réglementation des institutions financières			
	706,5	Salaires	713,0	741,7	(28,7)
	303,6	Autres dépenses	271,7	241,3	30,4
		(b) Régie des services publics			
	597,4	Salaires	490,2	511,3	(21,1)
	751,2	Autres dépenses	580,1	654,6	(74,5)
Total 05-3	2 358,7		2 055,0	2 148,9	(93,9)
Total 05-4	229,9	**05-4** Amortissement des immobilisations	221,6	197,3	24,3
	9 555,2	TOTAL DES DÉPENSES	9 058,5	8 902,8	155,7

SOMMAIRE DES REVENUS

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2001 et comparaison avec l'exercice précédent

Chiffres réels 1999-2000	Chiffres réels 2000-2001	Augment. (dimin.)	Source	Chiffres réels 2000-2001	Prévisions 2000-2001	Écart
			Recettes fiscales :			
39 683 200	41 763 700	2 080 500	(a) Impôt sur les compagnie d'assurance	41 763 700	40 640 000	1 123 700
12 049 500	12 392 200	342 700	(b) Taxe sur les transferts fonciers	12 392 200	12 000 000	392 200
51 732 700	54 155 900	2 423 200	Total R-1	54 155 900	52 640 000	1 515 900
			R-3 Recettes non fiscales			
688 400	633 800	(54 600)	(a) Commission d'appel - Recouvrements	633 800	718 200	(84 400)
704 400	723 700	19 300	(b) Consommation – Paiement de services	723 700	795 900	(72 200)
797 800	777 100	(20 700)	(c) *Loi sur les assurances* – Paiement de services	777 100	780 000	(2 900)
1 492 900	1 314 800	(178 100)	(d) Régie des services publics – Recouvrements	1 314 800	1 444 900	(130 100)
283 500	289 700	6 200	(f) Corporations de fiducie et de prêt –	289 700	250 000	39 700
47 300	517 400	470 100	Paiement de services (g) Divers	517 400	2 000	515 400
4 014 300	4 256 500	242 200	**Total R-3**	4 256 500	3 991 000	265 500
55 747 000	58 412 400	2 665 400	**Total des revenus**	58 412 400	56 631 000	1 781 400

SOMMAIRE DES DÉPENSES ET DE L'EFFECTIF DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES)

pour les exercices se terminant entre le 31 mars 1997 et le 31 mars 2001 (en milliers de dollars)

	1996-1997		1997-1998		1998-1999		1999-2000		2000-2001	
Poste	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**
05-1 Administration et finances	25,28	1 004,9	25,28	1 173,6	23,28	995,3	22,78	1 193,5	22,78	1 365,2
05-2 Consommations	86,00	4 758,0	84,00	4 830,9	84,00	4 889,2	84,00	5 363,1	84,00	5 416,7
05-3 Corporations	207,73	11 665,2	49,73	3 855,7	50,73	3 849,4	22,73	2 148,9	21,73	2 055,0
05-4 Amortissement des immobilisations	--	--	--	--	--	--	--	197,3	--	221,6
TOTAL	319,01	17 428,1	159,01	9 860,2	158,01	9 733,9	129,51	8 902,8	128,51	9 058,5